2018 MEMÒRIA ANUAL

Prevenir
Curar
Gestionar

Mutua Universal

MÚTUES COL·LABORADORES AMB LA SEGURETAT SOCIAL:

"'Associacions d'empresaris, de naturalesa privada, sense ànim de lucre, l'objecte exclusiu de les quals és la col·laboració en la gestió de la Seguretat Social. El seu àmbit d'actuació s'estén a tot el territori de l'Estat."

Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Mútua col·laboradora amb la Seguretat Social nº 10

Mutua Universal

Índex

Carta del President 6

01. **Què és una mútua** 10

1.1. Funcions de les mútues 12
1.2. Història 14
1.3. La nostra mútua 16

Carta del Director Gerent 20

02. **La nostra raó de ser** 24

2.1. Prevenir 26
2.2. Curar 36
2.3. Gestionar 46

03. **Ens adaptem a un món que canvia** 54

3.1. Pla Estratègic 2018-2020 56
3.2. La innovació en el nostre ADN 58
3.3. Talent i organització 66

04. **Principals magnituds 2018** 78

4.1. Afiliació a Mutua Universal 80
4.2. Informació de gestió 82

05. **Compromís social** 96

Carta del President

Juan Echevarría Puig
President de Mutua Universal

Si la història de la humanitat hagués començat a Espanya l'1 de gener de 2018 (o de 2017), tot apuntés a continuar més o menys com fins ara i només existís la vida política, caldria plantejar-se seriosament la cerca, el trasllat i la vida en un altre planeta.

Però afortunadament no és el cas. La política, aquesta política, cal admetre-la tan sols com a part de l'inventari i suportar-la com si fos un xàfec violent i passatger i dirigir la mirada cap a noves esperances a l'horitzó.

Massa política. Massa difusió de la política. Massa institucions, polítiques o polititzades. Massa polítics que les omplen. Massa aficions dogmàtiques, tendències i interessos. Pocs estadistes.

La política, preuat art de la convivència, sublim vocació del sacrifici propi i del servei a l'altre, es converteix en motiu de desavinença, fins i tot entre els que persegueixen objectius comuns. La política per la política.

Segur que hi ha qui creu que sempre ha estat així i aquest pensament el consola, però si més no, en altres temps teníem la sort de no assabentar-nos al moment i de forma simultània de tot el que passava. I el temps i la distància són gairebé sempre bàlsams guaridors.

Vaig pensar, per seguir el costum, mencionar en aquesta carta els principals esdeveniments de l'any 2018. Però, tot i que molts s'han convertit en successos, em nego a fer-ne la relació. "El hoy es malo, pero el mañana es mío" va escriure, encara lúcid, Antonio Machado.

Aquests dies es representa a Mèrida una obra de teatre en què, com és costum, Ciceró és el bo i Catilina, el dolent. Casualment la meva lectura d'aquests moments és un assaig preciós escrit el 1948 per Ángel María Pascual del qual es dedueix ben bé el contrari. Ángel María Pascual també ens digué en els anys d'eufòria "del orbe de tus sueños hacen criba, de tu propio solar quedaste fuera".

Ciceró representava l'establishment i Catilina, la revolució, l'abolició de l'esclavatge amb la condició, però, que els esclaus no fossin admesos a les seves hosts. Catilina lluitava perquè els altres fossin lliures com ho era ell però sense admetre'ls com a soldats que lluitessin per la seva conveniència. En el fet de lluitar per allò que personalment no ens importa per a res rau la grandesa de la política i converteix els politicastres en estadistes.

Un dels possibles avantatges d'aquest desordre pot ser recordar o reconèixer els grans problemes que tenim pendents, alguns no exclusius d'Espanya, com ara: la desigualtat econòmica i social.

L'atur, esdevingut tants cops estructural, per causa del desenvolupament imparable i accelerat dels canvis tecnològics.

L'emigració dels més formats i instruïts.

La immigració dels més necessitats.

La normalització de l'incivisme i la violència

La despoblació i la desertització de la meitat d'Espanya.

La manca d'un ensenyament que instrueixi, formi i culturitzi amb la consciència que la cultura és la forma de vida del nostre temps i el nostre temps és el dels grans horitzons, el de la globalització dels problemes i de les solucions, el dels grans avenços de la intel·ligència. I amb la consciència que cal que Espanya, en la seva petitesa, sigui la mínima unitat de projecció i convivència.

Alguns, afortunadament i sense recórrer a manyagueries patriòtiques, ens hem adonat que Espanya ha deixat de ser vella i jugadora, esvalotadora i trista (Machado un altre cop -vieja y tahúr, zaragatera y triste-, ara per a contradir-lo) i que ocupa un lloc preferent en moltes coses bones i actuals aconseguides gràcies a l'esforç, la tenacitat i el saber fer d'orsià dels espanyols durant molt de temps, perquè tot i que a alguns els pesi, ho neguin o ho obviïn, ocupem una de les primeres posicions del primer escamot de la cursa.

Un altre dels avantatges d'aquesta confusió de crits és el record i la cita de grans homes que en el seu moment ja es van enfrontar dialècticament als mateixos problemes que avui ens tenallen. Llavors no se'ls va fer gaire cas però ara sí que els en podem fer i, de fet, és obligat fer-ho. Se cita Max Weber com a ajut per a reconduir un capitalisme anònim i desbordat que no contribueix, especialment després de les grans crisis, a una creixent i major igualtat econòmica i social que protegeixi les classes mitjanes que constitueixen el veritable suc sinovial de la societat.

Se cita Hans Kelsen. "Primero Kelsen, después naide y después de naide Kelsen", repetia el meu mestre José Mª. Hernández Rubio. Kelsen, d'una agitada vida acadèmica, va formular l'origen i la necessitat de les constitucions i d'uns tribunals constitucionals que les apliquessin, defensessin i revisessin, i també va situar el Dret Internacional com a base, amb primacia, dels ordenaments nacionals.

Es recorda Karl Jaspers, que en el seu inoblidable "Origen y meta de la historia" atribueix a la llegenda l'origen de les nacions i a la utopia, la meta d'aquestes, rebaixant així el pes del nacionalisme.

I també es cita a la callada C. Schmidt, que atorgava al poble la condició de subjecte d'aclamació en una hiperdemocràcia on l'assemblea, allò que és assembleari, sigui l'òrgan suprem de decisió i govern. D'aquesta forma justificava una de les dictadures més fèrries de la història.

I en aquest maremàgnum, que d'aquí a un temps farà plorar o potser provocarà el riure, les mútues es pensen que estan en un estat permanent d'indefensió. Els passa com a Espanya. El 1970 Pedro Laín Entralgo, el d'"España como problema" de 1948, va publicar un llarg assaig que va titular "A qué llamamos España". Per ser sincers, hauríem de proclamar que ja sabem què és Espanya i què són les mútues. Però sempre n'hi ha que s'estimen més el misteri que s'aparella amb l'obscuritat.

S'ha escrit tant sobre la cerca d'Espanya que (gràcies Pascal) m'estimo més escoltar-la i que em digui "no em buscaries si no m'haguessis ja trobat".

I Mutua Universal participa d'aquest estil, d'aquesta forma de vida que, segons Goethe, té lloc de forma conscient o inconscient a cada fet i a cada paraula, i entén que les mútues no són una finalitat en si mateixes. Cal que siguin instruments que coneguin, interpretin i resolguin els problemes de seguretat, atenció sanitària i més de les empreses associades, dels treballadors protegits i, per tant, les obligacions i els drets que incumbeixen l'Administració i que aquesta ha delegat al mutualisme. El mutualisme, anterior a la Seguretat Social, tot i les limitacions naturals de l'època va imposar l'extensió i l'obligatorietat de la protecció social amb la participació de l'ocupador i dels mateixos treballadors protegits, sumant-hi actualment els autònoms.

L'èxit de l'antic mutualisme es repeteix cada dia amb l'afiliació massiva voluntària d'empreses i, en conseqüència, del cens laboral. Les mútues s'han adaptat anticipadament al voraç canvi en el món del treball que en poques dècades ha passat del sector primari al secundari, al terciari i ara al "4.0", que ho transforma tot.

La denominació "Universal" de la nostra mútua també ho engloba tot. La seva presència permanent a tot Espanya. La seva atenció a les empreses i treballadors de qualsevol sector i especialització. La inclusió del treballador autònom i de les grans corporacions. El seu estar al dia quan la revolució digital i de la intel·ligència suposen noves ocupacions, noves metodologies, nous mitjans de treball, noves malalties i tractaments, nous àmbits laborals que exigeixen noves formes de relació entre les persones i les institucions. I així també entre les mútues, una mena de "Mutualització de les mútues", cristal·litzada en el nostre cas en l'acord subscrit amb Fremap i Solimat.

I ja per acabar, els agraïments:

A les empreses i treballadors afiliats.

Als nostres professionals, a la Junta Directiva abnegada i generosa en la seva ajuda, sense cap més recompensa que la que suposa el deure complert.

Als qui integren les comissions de Control i Seguiment i de Prestacions Especials i al Comitè d'Auditoria. A l'equip directiu i de forma destacada, al Director Gerent.

Al President i al Director Gerent d'AMAT, que harmonitzen els diversos sons de les mútues afiliades.

Al Subdirector General de Entitats Col·laboradores de la Seguretat Social, Sr. Carlos Tortuero, al Director General d'Ordenació de la Seguretat Social, Sr. Borja Suárez, i al Sr. Octavio Granado, Secretari d'Estat de la Seguretat Social.

01

Què és una mútua?

El model espanyol de mútues acumula gairebé 120 anys d'història, amb una permanent adaptació a la realitat social i empresarial del país. Els orígens de Mutua Universal es remunten a 1907 com una de les entitats pioneres en el sector i protagonista de la seva evolució i de la contínua integració de noves funcions i responsabilitats.

“‘Són mútues col·laboradores amb la Seguretat Social les associacions privades d’empresaris constituïdes mitjançant l’autorització del Ministeri d’Ocupació i Seguretat Social (...) que tenen com a finalitat col·laborar en la gestió de la Seguretat Social (...) El seu àmbit d’actuació s’estén a tot el territori de l’Estat.”

Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d’octubre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

1.1. Funcions de les mútues

Gestió de les prestacions econòmiques i assistència sanitària, inclosa la rehabilitació, compreses en la protecció de les contingències d’accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social:

- Abonen als treballadors les prestacions econòmiques incloses a la cobertura de la Seguretat Social.
- Garanteixen assistència sanitària per a la cura i rehabilitació del treballador fins que aquest es reincorpora al seu lloc de treball.
- Realitzen activitats de prevenció de riscos laborals.

Donen cobertura a la prestació econòmica en les situacions d’incapacitat temporal derivada de contingències comunes:

- Abonen les prestacions econòmiques per incapacitat temporal.
- Duen a terme el control i el seguiment de les prestacions.
- Realitzen proves diagnòstiques i tractaments terapèutics i de rehabilitació per tal d’evitar la prolongació de les baixes.

Gestionen les prestacions per risc durant l’embaràs i la lactància natural:

En l’acompliment de la seva labor social, les mútues gestionen la prestació econòmica dirigida a treballadores amb risc al seu lloc de treball per embaràs o lactància i amb impossibilitat de trasllat a un lloc de treball compatible amb llur situació.

Gestionen la prestació per cura de menors afectats de càncer o un altra malaltia greu:

Dirigida a treballadors que es veuen obligats a reduir la jornada laboral per tenir cura d’un menor que es troba en aquesta situació.

Gestionen la prestació per cessament d’activitat dels treballadors per compte propi.

Reial Decret Legislatiu 8/2015, de 30 d’octubre, pel que s’aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que Mutua Universal contribueix a assolir en relació als continguts recollits a cada pàgina o capítol. Més informació, a les pàgines 96-97.

Amb més d'un segle d'experiència, les mútues espanyoles són un paradigma de la col·laboració publicoprivada en l'entorn europeu.

1.2. Història

El model de les actuals mútues col·laboradores amb la Seguretat Social es remunta al 1900, quan la Llei d'accidents de treball estableix per primer cop l'obligatorietat del patró d'indemnitzar els treballadors afectats per un accident laboral. Des de llavors, i durant gairebé 120 anys, les mútues han incrementat progressivament les seves competències fins a arribar en l'actualitat a col·laborar activament en la gestió i sostenibilitat del Sistema de la Seguretat Social i de l'estat del benestar.

1900: primera llei que obliga les empreses a indemnitzar els seus treballadors en cas d'accident laboral. Neixen les primeres mútues.

1907: es funda Mutua General de Seguros – Rama de Accidentes de Trabajo, origen de Mutua Universal.

1932: les assegurances d'accidents de treball es converteixen en obligatòries. Són gestionades conjuntament per les mútues i les companyies privades d'assegurances.

1939: Mutua Universal és pionera en la creació d'un departament per a la prevenció d'accidents.

1961: l'assegurança d'accidents de treball inclou la cobertura de malaltia professional.

1967: la Llei de bases de la Seguretat Social enceta una nova etapa amb les mútues com a entitats col·laboradores amb la Seguretat Social.

1972: Mutua Universal crea el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

1990: la Llei de Pla General de Comptabilitat ofereix al sector públic i a les empreses llibertat per concertar el risc d'accident de treball i malaltia professional. Las mútues passen a ser anomenades "Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social".

1993: Mutua General canvia la seva denominació per la de Mutua Universal.

1993: els treballadors per compte propi poden concertar de forma opcional la prestació econòmica per incapacitat temporal amb una mútua.

1994: les mútues assumeixen per llei la prestació econòmica derivada de la incapacitat temporal per contingències comunes.

1996: Mutua Universal inicia el desenvolupament de la història clínica electrònica per a la gestió de l'historial dels pacients.

1998: s'obliga els autònoms a formalitzar amb una mútua l'opció de la prestació econòmica per incapacitat temporal.

2002: Mutua Universal inaugura el Laboratori d'Ergonomia i biomecànica, pioner a Espanya i el primer d'una mútua d'accidents de treball.

2004: inici de la cobertura de les contingències d'accident de treball i malaltia professional dels autònoms.

2004: segregació, per llei, del servei de prevenció.

2006: reconeixement a la labor preventiva de Mutua Universal en el centenari de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

2011: Mutua Universal engega la Clínica Online.

2011: les mútues assumeixen la gestió de la cobertura per cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

2015: entra en vigor la Llei de mútues amb l'objectiu de modernitzar-ne la gestió i el funcionament. Passen a anomenar-se "mútues col·laboradores amb la Seguretat Social".

2018: s'amplia la cobertura als autònoms a la totalitat de contingències.

La missió de Mutua Universal és “vetllar per la salut i el benestar dels nostres mutualistes gestionant els serveis i les prestacions amb rigorositat i excel·lència, compromesos amb la societat i la sostenibilitat del sistema”.

1.3. La nostra mútua

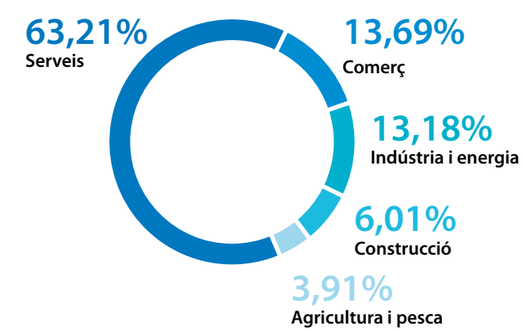
Mutua Universal desenvolupa la seva labor seguint els principis següents:

- **Universalitat**: al costat de totes i cadascuna de les empreses i dels treballadors que necessitin assistència, siguin on siguin.
- **Excel·lència**: vocació irrenunciable d’oferir el millor servei i la major qualitat assistencial.
- **Innovació**: model de present i futur capaç d’anticipar necessitats i donar-los resposta.
- **Proximitat**: atenció propera i eficient a empreses i treballadors.

Amb els valors següents:

- **Qualitat**: una prestació de serveis que superi les expectatives de clients i treballadors.
- **Professionalitat**: gestió del coneixement de forma diferencial per posar-lo a disposició dels clientes.
- **Eficiència**: orientats a obtenir els millors resultats optimizant els recursos.
- **Integritat**: la transparència, l’ètica i la responsabilitat són presents en els models de gestió i quefer diari

SECTORS D’ACTIVITAT



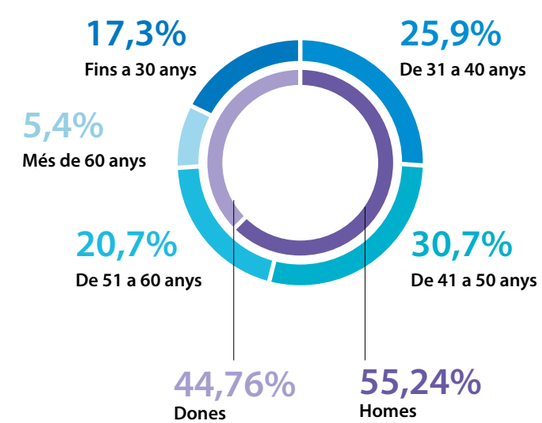
165.678

empreses associades

+3,39%

respecte al 2017

TREBALLADORS PROTEGITS PER GÈNERE I FRANGES D’EDAT



1.464.701

treballadors protegits i adherits

+5,25%

respecte al 2017

La presència a tot el territori i la gestió d'empreses de tots els sectors proporcionen un coneixement profund del teixit productiu espanyol i de l'impacte en l'acompliment de les empreses, extrapolable a una visió global de la salut laboral del país.

134

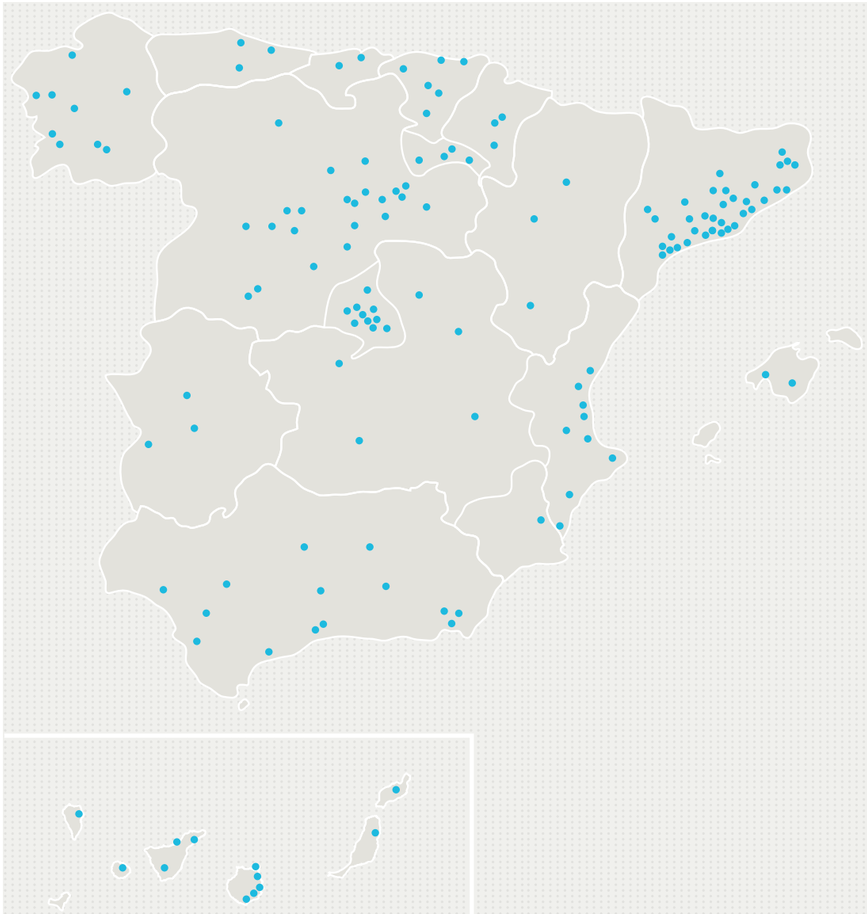
centres propis

2

Àrees de Control Hospitalari

2

centres hospitalaris intermutuals



Presència a tot el territori

Els 136 centres de Mutua Universal, amb presència a totes les províncies espanyoles, asseguren una atenció pròxima i universal als treballadors protegits. L'atenció presencial es complementa amb la possibilitat d'accedir als millors especialistes mitjançant el servei de telemedicina Clínica Online.

136

centres

Carta del Director Gerent

Juan Güell Ubillos
Director Gerent de Mutua Universal

L'any 2018 va ser, en línies generals, un any positiu per a l'economia espanyola. Segons l'Institut Nacional d'Estadística (INE), el PIB va créixer un 2,6%, el menor increment dels darrers quatre anys, però va superar un altre cop la mitjana de la zona euro (1,8%).

L'evolució positiva es va traslladar també al mercat laboral, amb la creació de 566.200 llocs de feina i 19,56 milions d'afiliats a la Seguretat Social, la millor xifra des de l'agost de 2008. Amb 210.484 persones desocupades menys, el nombre d'aturats fou de 3,2 milions, un 14,4% sobre la població activa, cosa que suposa un ritme de reducció interanual del 6,2% a més d'encadenar sis exercicis consecutius a la baixa. L'afiliació mitjana a la Seguretat Social va arribar als 19.024.465 ocupats el desembre, la millor dada de tancament d'any dels onze darrers, tot i que encara per sota dels 19.372.777 d'afiliació registrada el desembre de 2007.

Durant el darrer exercici, Mutua Universal va arribar a una xifra total d'ingressos de 1.064 milions d'euros, un 9,7% més que l'any anterior, amb uns resultats positius de 44,3 milions. Gràcies a una rigorositat en la gestió i a una optimització dels recursos, la tresoreria no presenta problemes de liquiditat i manté la cobertura per a reserves establerta a cada capítol. Mutua Universal és avui una empresa sanejada que en els últims anys ha liquidat gairebé la totalitat de deutes conseqüència de litigis i reclamacions d'un període anterior i que, a més, manté un patrimoni històric considerable i solvent, tal com es pot comprovar en els comptes d'aquesta memòria.

Al tancament de 2018 donàvem cobertura a 1.464.701 treballadors i 165.678 empreses. Cal destacar que el 90,44% dels treballadors per compte d'altri incorporats i el 86,09% de les noves empreses que van confiar en Mutua Universal van contractar, a més de la cobertura per contingènies professionals, la protecció enfront de les contingènies comunes amb una tendència marcadament creixent.

Valorem molt positivament els resultats de la gestió en un exercici que, tot i la bonança dels principals indicadors de l'economia nacional, per la tendència anticíclica del nostre sector, ha resultat advers per a les mútues. El marc regulador ens fa seguir una lògica similar al negoci de les asseguradores –prestar cobertura de forma reactiva– quan la nostra essència i vocació són el servei proactiu, tant en l'àmbit estricte de l'assistència sanitària com en la gestió administrativa i la prevenció.

Amb l'estabilitat i el creixement econòmic, la creació d'ocupació es recupera i, de forma paral·lela, l'absentisme augmenta de forma desproporcionada. En conseqüència, es dispara la despesa que han d'assumir les mútues i que finalment repercuteix en una disminució dels ingressos a la Seguretat Social.

En els darrers anys el sector ha assumit un increment molt significatiu de despesa que ha portat el sistema al límit. El 2018 va ser un any particularment difícil en aquest sentit. Només en l'últim exercici: els béns deixats de produir per causa de l'absentisme van equivaler al 5,86% del PIB, la gestió de la incapacitat temporal per contingènies comunes va suposar un negatiu total de 747 milions d'euros, el resultat del conjunt de mútues va disminuir un 5,72% en termes reals i l'impacte total de la prestació econòmica per contingènies comunes va ser de 7.500 milions d'euros per a la Seguretat Social. En el cicle 2014-2018 de recuperació econòmica la despesa per prestacions es va veure incrementada un 58%.

A aquesta situació límit d'origen estructural que va viure el sistema de mútues s'hi afegiren altres factors d'incertesa, com les tensions polítiques i econòmiques entre grans potències, que amenacen un creixement econòmic sostingut imprescindible per a reduir l'endeutament de l'Estat i poder assegurar una prosperitat inclusiva a milions de ciutadans que es troben en situació de precarietat.

El 2018 es va fer més necessari que mai progressar en les dues línies fonamentals que formen part del nostre ADN empresarial: la millora contínua i la innovació, amb l'objectiu de millorar l'eficiència dels processos i orientar-nos cap a la reducció dels costos.

Progressem cap a una organització fortament centralitzada en l'administració de recursos però orientada cap al territori, que és on es dóna el contacte amb treballadors. I alhora més transversal per estimular l'anticipació, la responsabilitat i la creativitat mitjançant la col·laboració.

Però sens dubte, el fet més rellevant per a nosaltres fou el canvi de govern de començaments de juny amb l'èxit d'una moció de censura que molt pocs van pronosticar. Per la seva pròpia naturalesa, el sistema de mútues col·laboradores amb la Seguretat Social és un sector molt regulat i, per tant, depèn de les directrius de l'Executiu. En aquest sentit hem de manifestar la nostra satisfacció per haver estat capaços d'establir una relació professional de confiança a través d'una col·laboració franca i efectiva i amb completa transparència. El nou equip gestor, que venia amb molta experiència i coneixia bé Mutua Universal, va poder comprovar –així se'ns digué- com havíem evolucionat en els darrers anys fins a ser una referència per al sector en no pocs aspectes. Tanmateix, aquesta evolució no ens va estalviar haver de treballar dur per poder-nos adaptar a les noves disposicions de caràcter normatiu o a altres mesures que es van adoptar amb l'objectiu de mantenir un sistema integrat per mútues rendibles i sanejades. Una visió que compartim i per la qual treballem cada dia.

En no haver-hi motius seriosos per a l'optimisme, vam abordar el disseny d'un nou Pla Estratègic des de la prudència, però amb la ferma determinació de complir la nostra missió de "vetllar per la salut i el benestar dels nostres mutualistes gestionant els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, compromesos amb la societat i amb la sostenibilitat del sistema".

Per aconseguir-ho era més necessari que mai progressar en les dues línies fonamentals que formen part del nostre ADN empresarial: la millora contínua i la innovació. Ens vam marcar com a objectiu millorar l'eficiència dels processos i orientar-nos cap a la reducció dels costos. En aquest sentit, es va intensificar l'esforç en l'optimització de la gestió de compres, l'optimització de les nostres instal·lacions, la disminució de la dependència de proveïdors aliens al sistema i l'establiment d'aliances de col·laboració amb altres mútues.

Els reptes als quals ens enfrontem exigeixen un coneixement actualitzat i precís de la marxa dels processos per tal d'identificar sistemàticament les desviacions i les oportunitats de millora i assegurar, a més, que l'impacte de les decisions s'implanti uniformement a tota l'organització. Per això, el 2018 l'equip directiu ha treballat cada cop més sobre el terreny: els comitès directius ara són itinerants, es promou el desplaçament de professionals de les àrees funcionals pel territori i es persegueix una transversalitat més gran en la gestió de projectes. Tot això ha implicat una revisió de la nostra cultura empresarial per tal d'eliminar grups tancats, promoure el talent i fomentar la resolució de reptes i conflictes de forma transversal o col·lectiva.

Progressem cap a una organització fortament centralitzada en l'administració de recursos però orientada cap al territori, que és on es dóna el contacte amb treballadors i empreses i, alhora, amb més jerarquia transversal que no vertical per estimular l'anticipació, la responsabilitat i la creativitat a través de la col·laboració.

Per assolir aquests objectius i també per mantenir la vocació d'excel·lència dels nostres serveis, comptem amb la innovació com a aliat natural d'acceleració de processos i aportació de valor afegit. Aquesta memòria recull una cronologia de l'acció innovadora de l'Entitat, des de la digitalització de la història clínica el 1996 o el desenvolupament pioner del nostre sistema de telemedicina Clínica Online el 2009 fins a implementacions recents com el disseny d'aplicacions mòbils de prevenció, la integració de la realitat virtual en tractaments psicològics, la implantació de la Intel·ligència Artificial o les plataformes de gestió personalitzada. Entre aquestes darreres destaca la Zona Privada INSS, una iniciativa pròpia per agilitzar els tràmits amb els inspectors mèdics de l'Institut Nacional de la Seguretat Social que l'Administració està implantant a tot el sistema. Esperem que aquests exemples serveixin per corroborar el nostre convenciment de la innovació com a motor de millora i desenvolupament continus, fins i tot des de molt abans de l'adveniment de l'era digital.

En definitiva, el 2018 va ser un any molt intens que ens va consolidar com a mútua renovada, sanejada i solvent, preparada per a l'assumpció dels reptes més grans que sens dubte el futur ens portarà.

El meu agraïment a tots els treballadors afiliats, també als autònoms i empreses que han confiat en nosaltres, així com a tots i cadascun dels professionals de Mutua Universal que amb la seva feina, dedicació i acompliment ens fan cada dia millors.

El meu agraïment també a la Junta Directiva i en especial al seu President per la seva dedicació i recolzament.

02

La nostra raó de ser

Des dels principis d'universalitat, excel·lència, innovació i proximitat, la vocació de Mutua Universal és vetllar per la salut dels treballadors i el seu entorn, així com contribuir a la millora de la productivitat de les empreses. Per aconseguir aquests objectius, l'Entitat desenvolupa tres grans àmbits d'actuació: prevenir, curar i gestionar.

PREVENIR:

"Les activitats preventives de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social s'orientaran preferentment a coadjuvar en les petites empreses, així com en les empreses i sectors amb més indicadors de sinistralitat, a la millor incardinació en els plans i programes preventius de les diferents administracions competents, al desenvolupament d'R+D+I i a la divulgació, l'educació i la sensibilització en prevenció d'accidents de treball i malalties professionals."

Reial decret 860/2018, de 13 de juliol, pel qual es regulen les activitats preventives de l'acció protectora de la Seguretat Social que han de dur a terme les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.

1 v. tr. Advertir per endavant (algú) d'alguna cosa.

2 v. tr. Preveure (alguna cosa) per impedir-la, evitar-ne l'efecte, etc.

3 v. tr. Disposar per endavant l'ànim (d'algú) en un sentit favorable o desfavorable.

Diccionari de la llengua catalana
de l'Institut d'Estudis Catalans (IEC).

Per millorar la salut i qualitat de vida dels treballadors i contribuir a la millora de la productivitat, Mutua Universal aposta per la gestió adequada de la prevenció i el desenvolupament d'un model d'"empresa saludable".

2.1. Prevenir

La prevenció de la sinistralitat com a motor de competitivitat

Les accions en programes de prevenció i reducció de la sinistralitat s'agrupen en el Pla general d'activitats preventives*.

El 2018 s'han desenvolupat els programes següents:

- Assessorament tècnic a pimes i empreses de sectors preferents.
- Assessorament a empreses o activitats concurrents.
- Difusió del servei prevencion10.es: servei públic gratuït d'assessorament en matèria de prevenció de riscos laborals per a autònoms i microempreses de fins a 10 treballadors.
- Control de la despesa en prestacions econòmiques de la Seguretat Social per contingència professional.

** Reial Decret 860/2018, de 18 de juliol, pel que es regulen les activitats preventives de l'acció protectora de la Seguretat Social realitzades per les mútues que col·laboraren amb la Seguretat Social. Com que no s'ha publicat la Resolució corresponent a 2018, s'han seguit els criteris de la Resolució de 2015. També, amb data 19 de desembre de 2017, la Generalitat de Catalunya va emetre la Resolució TSF/2874/2017, de 14 de desembre, per la qual es determinen les activitats preventives que han de dur a terme les mateixes entitats en aquest àmbit.*

EN EMPRESES AMB INDICADORS ELEVATS DE SINISTRALITAT:

-20%

de l'índex de sinistralitat

-1.088

accidents

Formació en prevenció de riscos laborals

Mutua Universal organitza regularment workshops sobre prevenció de riscos laborals dirigits als treballadors protegits de les empreses associades. Aquestes jornades les imparteixen tècnics experts en prevenció.

182

jornades d'orientació tècnica i ponències

Metodologia pròpia de reducció de la sinistralitat

Mutua Universal disposa de programes de reducció de la sinistralitat que, mitjançant l'aplicació d'una metodologia pròpia, dissenyen un pla personalitzat d'accions per disminuir els accidents.

Aquesta metodologia utilitza eines i recursos propis per analitzar els índexs de sinistralitat de l'empresa, diagnosticar la situació, proposar accions específiques, acompanyar-ne l'aplicació i avaluar-ne els resultats. La implantació dels programes es du a terme mitjançant una metodologia plenament contrastada adaptable a empreses de diverses dimensions i diferents necessitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

El principals beneficis d'aquesta metodologia són:

· Reducció de la sinistralitat i dels costos associats.

· Increment dels recursos per a la producció.

· Increment de la competitivitat.

· Millora de les condicions de feina i del clima laboral.

123

programes de reducció de sinistralitat dirigits a:

102

la reducció de l'índex d'incidència en empreses d'alta sinistralitat

8

la reducció de la sinistralitat per trastorns musculoesquelètics

9

Programa Voluntari de Reducció d'Accidents (PREVEA)

4

la reducció de la sinistralitat derivada d'accidents *in itinere* i *in mision*

Mutua Universal promou campanyes i activitats de sensibilització per a l'adopció d'actituds i hàbits preventius en què la responsabilitat individual esdevé prioritària.

Campanyes de sensibilització sobre hàbits preventius

La majoria de les campanyes i activitats de sensibilització dutes a terme al llarg de l'any 2018 estan relacionades amb la prevenció de trastorns musculoesquelètics, seguretat vial (accidents *in itinere* i *in mision*), control de l'estrès i adopció d'hàbits saludables.

137
campanyes i activitats de sensibilització

182
jornades d'orientació tècnica i ponències

6.566
informes de sinistralitat

2.648
empreses assessorades en matèria de prevenció de riscos laborals

Durant l'any 2018 s'han dissenyat 5 nous cartells, 21 nous dítptics, s'han editat 4 números de la revista electrònica *Trabajo saludable* i s'han creat nous espais a la pàgina web de Mutua Universal.

Al 2018 s'ha iniciat un programa de llançament de noves aplicacions (apps) de prevenció, que ofereixen consells pràctics davant de determinats riscos i situacions.

Campus virtual de prevenció: nous continguts pràctics

27

cursos

3.744

matriculats

Les activitats i mesures d'actuació desenvolupades per Mutua Universal de cara a la prevenció i la reducció de riscos laborals poden consultar-se al Campus virtual de prevenció (www.campus.mutuauniversal.net). Per tal de respondre a les necessitats de nous col·lectius de treballadors, el Campus incorpora regularment nous cursos i eines, a més de revisar i actualitzar els continguts ja disponibles.

Entre les novetats de 2018 destaquen:

- Desenvolupament de dues noves temàtiques:
  - Prevenció de riscos laborals en el sector de fabricació de mobles.
  - Prevenció de riscos laborals per a treballadors desplaçats.
- Implementació de tres versions lingüístiques del curs "Cuida la teva veu".
- Redisseny del curs "Gestió de l'estrès".

Desenvolupament d'aplicacions de prevenció (apps)

El desenvolupament d'aplicacions de prevenció respon al compromís amb la millora contínua de la qualitat de les accions preventives i està en línia amb el Pla de transformació digital de l'Entitat, que treballa per oferir solucions innovadores als associats en la millora dels serveis, l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament.

El 2018 s'han desenvolupat diverses aplicacions per a ser llançades durant el 2019:

Aprendre jugant en entorns no lúdics: apps Sudoku Bons Hàbits, Sudoku Cancerígens i Sudoku Equips de Protecció Individual.

Formació sobre productes químics a l'entorn laboral: app CLPplay©.

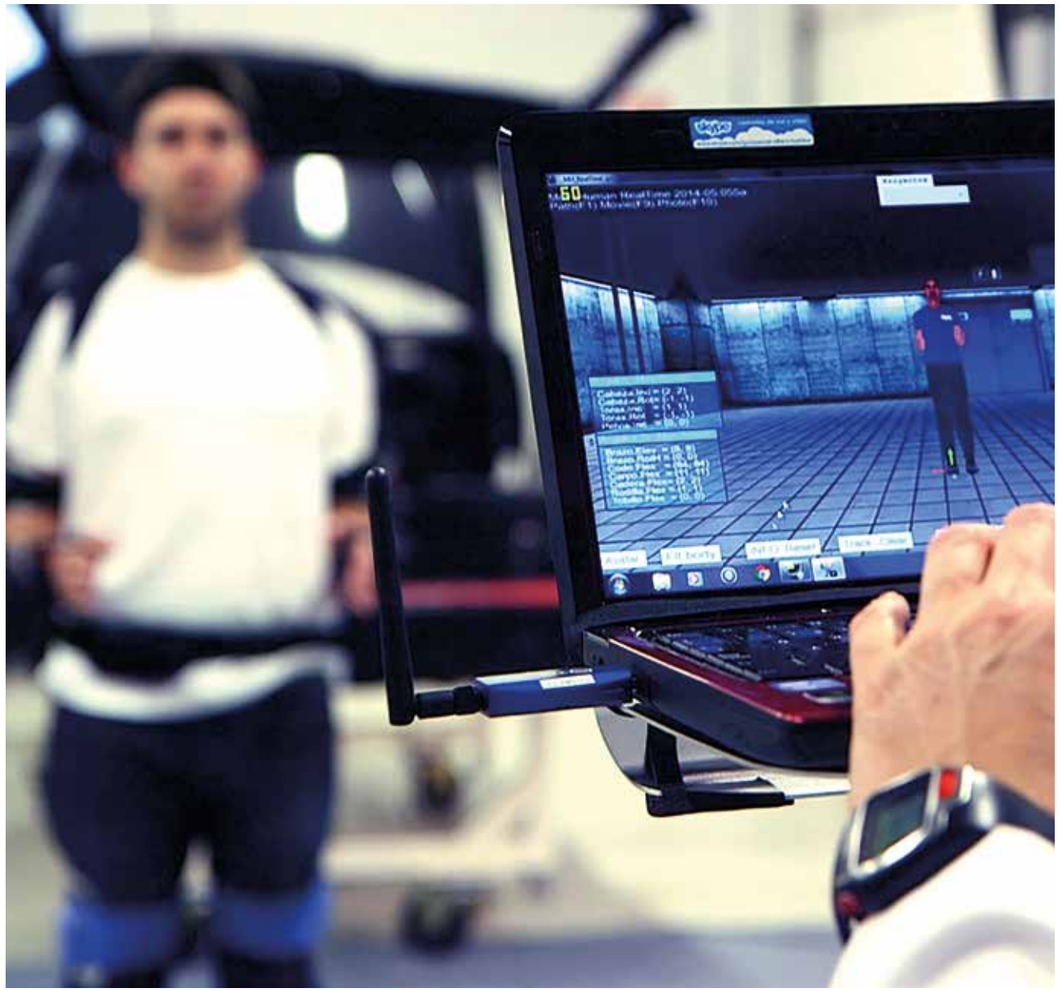
Control de les condicions preventives de la tasca que s'està a punt d'emprendre: app PreTasca.

Apple Store

Google Play

Manual de prevenció de riscos laborals per a pimes

Entre les aplicacions llançades el 2018 hi ha una eina específica per donar a conèixer a les petites i mitjanes empreses tots els continguts relatius a la integració de la prevenció de riscos laborals. L'aplicació ofereix informació sobre 32 temàtiques, a més d'un glossari de termes en format *flipping book* i annexos accessibles des de qualsevol dispositiu a través de la pàgina web de Mutua Universal.



Anàlisi funcional al Laboratori d'Ergonomia

Més d'un terç de la sinistralitat laboral està relacionada amb el sistema musculoesquelètic. El Laboratori d'Ergonomia ofereix un servei de referència i diferencial, pioner a Espanya en la prevenció de lesions i baixes repetitives de llarga durada, mitjançant la cerca de solucions a problemes d'origen ergonòmic (musculoesquelètic) que afecten l'entorn laboral.

Més de

600

actuacions des de 2001

CAS D'ÈXIT

Exoesquelets

Mutua Universal ha desenvolupat un servei d'assessorament tècnic per a la implantació justificada i metodològica de dispositius d'assistència ("exoesquelets") al lloc de treball.

Sorgits inicialment per donar resposta a necessitats militars, adaptats al tractament assistencial els exoesquelets proporcionen força motriu i mobilitat a persones que han patit una reducció en la capacitat funcional.

En l'àmbit laboral, poden contribuir a millorar treballs amb factors ergonòmics de risc que presentin una solució tècnica molt complicada o bé inexistent, com ara els que impliquen postures forçades de l'esquena per manca d'espai o per mala accessibilitat (soldadura o manteniment) o que exigeixen que els braços estiguin constantment alçats (muntatge de vehicles).

Gran part de l'experiència de Mutua Universal és fruit d'un projecte conjunt amb les empreses associades Groupe PSA i CTAG (Centro Tecnológico de Automoción de Galicia), que analitza la utilitat d'un exoesquelet que assisteix en les operacions amb els braços enlaire (treballant sota la línia de producció), en la línia de muntatge del centre de producció de Vigo.

"Els principals beneficis dels exoesquelets són: prevenir esforços excessius, protegir les zones del cos més susceptibles de patir lesions i reduir la fatiga al final de la jornada laboral. Es tracta d'una solució pal·liativa que només s'ha d'adoptar en els casos que no sigui viable modificar el lloc de treball."

Ana Elvira Planas
Responsable del Laboratori d'Ergonomia

CURAR:

"Les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social tenen per objecte exercir (...) la gestió de l'assistència sanitària, inclosa la rehabilitació, compresa en la protecció de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals (...)."

Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Curar

1 v. tr. Tenir la cura mèdica (d'un malalt, d'una malaltia, d'un mal), emprar les cures i els mitjans necessaris per a la seva guarició.

2 v. tr. Guarir.

Guarir

1 v. tr. Restituir (a algú) la salut, alliberar d'una malaltia.

2 v. intr. Recuperar la salut, alliberar-se d'una malaltia.

3 v. tr. Fer cessar (una malaltia, un mal).

4 v. intr. Una malaltia, un mal, cessar, remetre.

Diccionari de la llengua catalana de l'Institut d'Estudis Catalans (IEC).

2.2. Curar

La vocació i eix principal de la funció social de Mutua Universal és la prestació d'una assistència sanitària excel·lent. Per a això posa a l'abast dels treballadors associats una atenció universal i propera amb els recursos humans i tecnològics més avançats per a una recuperació àgil i eficaç.

El model assistencial de Mutua Universal es caracteritza per la figura del metge tutor, que acompanya el pacient durant tot el procés assistencial, coordina tractaments, s'ocupa de concertar-li les visites amb els especialistes i agilitza la realització de proves diagnòstiques.

1,2 M

visites

592.555

sessions de rehabilitació

+4,71%

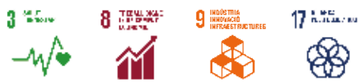
respecte al 2017

4.625

ingressos hospitalaris

+14,23%

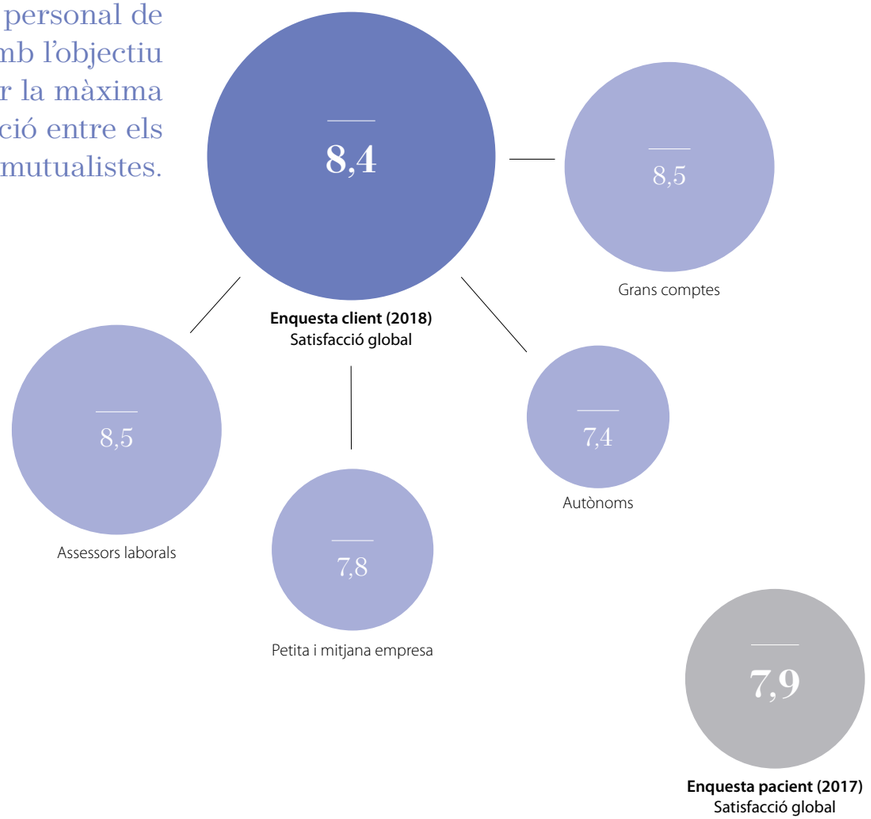
respecte al 2017



Qualitat i satisfacció del client

El nostre model de salut integral es basa en l'atenció de qualitat per part del personal de l'Entitat amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció entre els mutualistes.

Els nostres sistemes de gestió de la qualitat i les enquestes de satisfacció que duem a terme anualment ens ajuden a millorar i a conèixer les necessitats dels nostres associats.



Sessió de rehabilitació

Els treballadors que necessiten recuperació fisioterapèutica poden començar el tractament de forma immediata per a una òptima i ràpida recuperació. Mutua Universal disposa de professionals altament qualificats i d'equips i tecnologia d'última generació.

592.555

sessions de rehabilitació

Per a atendre en els processos de rehabilitació, una de les fases crítiques del procés assistencial, tots els nostres centres estan dotats d'equips avançats i professionals amb gran experiència i formació que compten, a més, amb el suport de metges rehabilitadors de referència.

Millora contínua de la xarxa assistencial

INVERSIÓ EN MILLORES DE LA XARXA ASSITENCIAL

2,4 M€

destinats a reformes i manteniment

2 M€

destinats a noves inversions

Mutua Universal, amb l'objectiu d'estendre el millor servei al conjunt del territori, ha invertit 4,4 milions d'euros en millores de la xarxa assistencial, amb actuacions que incorporen les darreres tecnologies en rehabilitació i serveis innovadors en assistència sanitària.

Nous centres assistencials:

• **Granada**: els seus 418 metres quadrats de superfície tripliquen l'espai destinat a fisioteràpia i milloren el circuit assistencial, amb més dotació i amplitud tant pel que fa a despatxos mèdics com a sales de cures.

• **Lugo**: amb una superfície de 351 metres quadrats, disposa de més amplitud per a despatxos mèdics d'infermeria, a més de sala de cures, sala de fisioteràpia, circuit assistencial i sala de radiologia amb tecnologia digital avançada.

Els nous centres estan equipats amb avenços tecnològics d'última generació com Clínica Online i són energèticament eficients: disposen d'il·luminació led amb sensors lumínics i vidres eficients a la façana.

Inversions de millora:

• **Palència**: certificat com a centre assistencial per part de la Conselleria de Sanitat de la Junta de Castella i Lleó. Té una superfície de 226 metres quadrats i disposa de dos despatxos sanitaris, una sala de fisioteràpia i una sala de rajos X.

• **Vigo**: inici de la reforma integral d'un nou local de cara al trasllat posterior del centre assistencial i administratiu actual. El nou centre incorporarà tecnologia d'última generació, tant en instal·lacions com en equips sanitaris.

• **Girona**: inici de la reforma integral del centre assistencial i administratiu de cara a la millora del circuit assistencial i a la duplicació de la superfície destinada a fisioteràpia. Comptarà amb cinc despatxos sanitaris, una sala de cures, una sala de radiodiagnòstic digital, una aula de formació i dependències administratives.

CAS D'ÈXIT

Clínica Online

El servei de telemedicina de Mutua Universal ha incorporat l'any 2018 les anàlisis de biomecàmica, que valoren el dany corporal emprant instruments de tecnologia avançada.

El 2018, l'activitat de Clínica Online ha continuat la tendència a l'alça amb un increment del 6,6% en el nombre de consultes respecte al 2017. Així mateix, Clínica Online ha augmentat l'atenció psicològica i s'ha consolidat com el principal canal d'atenció de consultes relacionades amb la salut mental.

Aquest sistema garanteix l'accés a la medicina especialitzada i hospitalària de tots els associats, independentment d'on es trobin.

128
centres connectats

Més de
40.000
visites des de la seva implantació

Més de
7.000
consultes el 2018

"Incorporar la biomecàmica a Clínica Online presenta l'avantatge de poder accedir a llocs on no es pot dur a terme aquest tipus de tractament. Així s'evita el desplaçament del pacient i, per tant, els inconvenients que se'n deriven tant a nivell personal com econòmic."

Ana Perreau
Metgessa rehabilitadora

El 2018 s'ha llançat un programa focalitzat a garantir la seguretat dels pacients que inclou enquestes al personal sanitari i campanyes de prevenció.

Línia Universal; 24 hores/365 dies a l'any

Línia Universal és un servei de teleassistència i consulta 24 hores, 365 dies, atès per un equip de metges, infermers i gestors capaços de donar resposta en els principals idiomes d'àmbit internacional.

Aquest servei té com a funció principal proporcionar orientació mèdica, gestionar el trasllat de pacients accidentats al centre sanitari més indicat per al tractament més adequat, gestionar el rescat i la repatriació de pacients ingressats dintre i fora del territori nacional i facilitar informació complementària respecte de la gestió assistencial i de prestacions de Mutua Universal.

26.832
trucades ateses

7.250
d'orientació mèdica

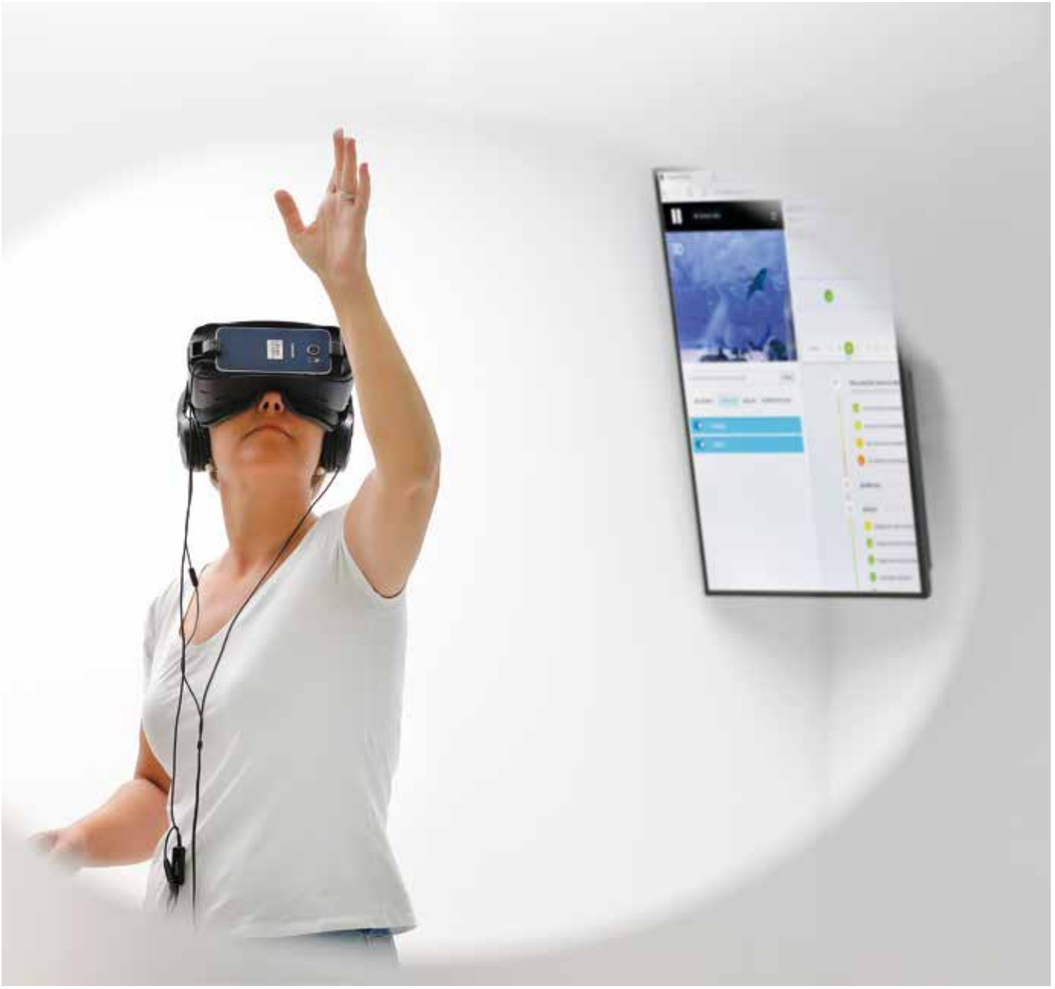
19.582
d'atenció al client

Desenvolupament del nou Pla de seguretat del pacient

Per tal de garantir també les millors assistència i atenció als pacients en l'àmbit de la seguretat en la concepció més extensa, el 2018 s'ha iniciat el desenvolupament d'un pla específic a tres anys vista. La qüestió s'aborda a través de l'anàlisi i gestió dels riscos que incideixen fonamentalment en la seguretat del pacient o la seguretat clínica.

Entre les iniciatives impulsades el 2018 hi figuren les següents:

- Enquesta interna al personal sanitari sobre cultura de seguretat del pacient.
- Sistema de notificació i aprenentatge d'incidents i esdeveniments adversos (SINASPMU).
- Llançament de campanyes de prevenció de la trombosi venosa profunda i prevenció d'infeccions relacionades amb l'assistència sanitària.
- Definició del mapa de riscos de l'atenció sanitària.
- Pla de seguretat del pacient per als centres assistencials del País Basc.



Tractament psicològic mitjançant realitat virtual

Mutua Universal va posar en funcionament el 2017 el Servei de Realitat Virtual per al tractament de fòbies provocades per accidents laborals. Aquest sistema, sempre conduït per un terapeuta que brinda suport al llarg de tot el procés, permet simular les situacions que provoquen tensió en el treballador en un entorn controlat.

588

sessions de realitat virtual

Mutua Universal posa al servei dels seus professionals els recursos necessaris perquè puguin oferir al pacient l'atenció més especialitzada i eficient.

Potenciació del rol de la funció dels professionals d'infermeria

El 2018, l'Entitat ha potenciat les cures a domicili i ha dedicat esforços de cara a oferir la màxima personalització dels consells de salut als pacients en consultes d'infermeria. Amb aquesta finalitat s'ha desenvolupat un programa de formació específic sobre noves tècniques de cures a l'equip d'infermeria.

S'han implantat i utilitzat, així mateix, dispositius de bioseguretat en infermeria (xeringues retràctils, catèter intravenós perifèric o palometa), per tal de prevenir els accidents per inoculació. Aquest canvi de cultura del col·lectiu d'infermeria de l'Entitat ha tingut lloc a tots els centres assistencials i a les Àrees de Control Hospitalari.

Programes de formació mèdica especialitzada

Professionals mèdics de Mutua Universal cursen un postgrau d'Especialització Mèdica de la Incapacitat Laboral a la Universitat d'Alcalá de Henares (UAH). El curs, dissenyat per la UAH amb la col·laboració de l'Escola Nacional de Medicina del Treball, l'Institut Nacional de la Seguretat Social, l'Institut de la Gent Gran i Serveis Socials i el Centre Universitari de Defensa, forma els alumnes en l'avaluació de la incapacitat laboral i en la valoració de discapacitats o situacions de dependència.

GESTIONAR:

“Les prestacions i els serveis atribuïts a la gestió de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social formen part de l’acció protectora del sistema i s’han de dispensar a favor dels treballadors al servei dels empresaris associats i dels treballadors per compte propi adherits (...).”

Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d’octubre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

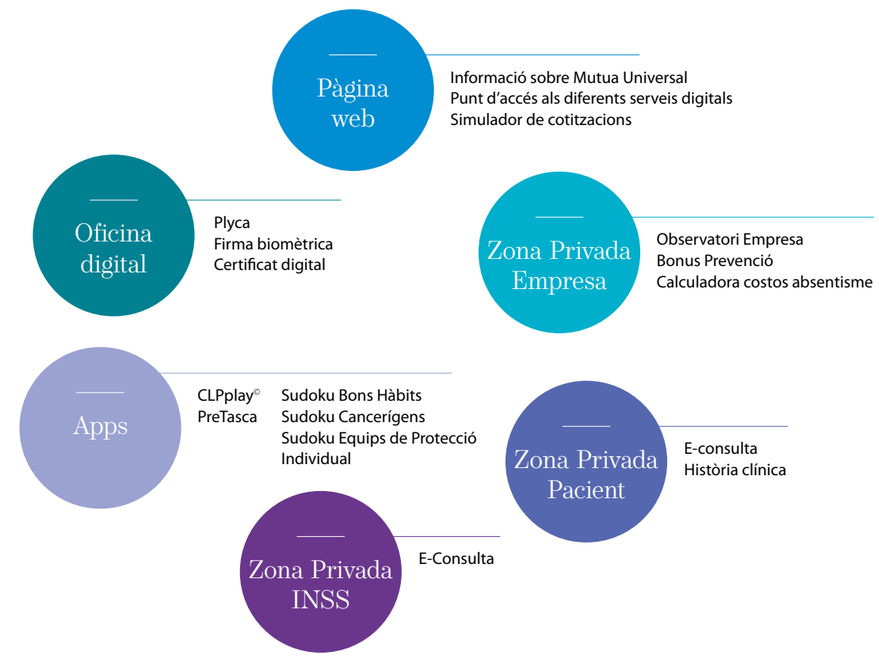
1 v. tr. Portar o dirigir els afers (d’una societat industrial o mercantil, d’una empresa, etc.).

2 v. tr. Fer gestions per aconseguir (alguna cosa).

Diccionari de la llengua catalana de l’Institut d’Estudis Catalans (IEC).

2.3. Gestionar

Mutua Universal s’adapta a les necessitats dels mutualistes i de la societat, en evolució constant. Per això crea solucions innovadores pròpies que permeten gestionar tots els tràmits de forma senzilla i ràpida i que ajuden en la gestió de la salut de l’empresa. Per a l’accés als diversos serveis de gestió, Mutua Universal disposa de sis plataformes principals, que al llarg del 2018 han incorporat noves solucions.



Bonus Prevenció és una eina àgil i intuïtiva que automatitza tots els processos i promou el treball conjunt entre Mutua Universal i les empreses.

Zona Privada Empresa

18.900

usuaris amb accés

257.000

sessions realitzades

1,3 M

de pàgines visitades

Mutua Universal ofereix a les empreses un espai en línia privat que agrupa aplicacions i eines per a facilitar el dia a dia en les gestions i els tràmits més habituals.

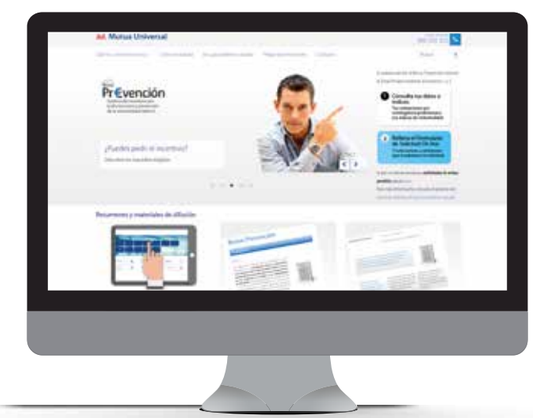
El 2018, la Zona Privada Empresa ha incorporat dues funcions de gestió noves: Bonus prevenció i Observatori empresa.

Bonus prevenció

Des de l'any 2010, les empreses que han contribuït especialment a la disminució i la prevenció de la sinistralitat laboral poden sol·licitar la reducció de cotitzacions per contingència professional amb el Bonus prevenció.

Arran del canvi de criteris de la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social (Reial decret 231/2017, de 10 de març), Mutua Universal ha dissenyat una plataforma digital d'incentius per a una gestió correcta del Bonus Prevenció.

Aquesta eina, accessible des de la Zona Privada Empresa, mostra en una mateixa pantalla les dades de cotització, els índexs de sinistralitat i, durant el període de campanya –en cas que se'n compleixin els requisits– l'import mínim pel qual s'opta al Bonus Prevenció. Durant el període de campanya, també permet la tramitació en línia de la sol·licitud del Bonus Prevenció, així com el seu seguiment, ja que compta amb el procés de firma digital. D'una forma ràpida i senzilla, es redueixen gestions i desplaçaments a les empreses associades, que compten a més amb el suport i l'acompanyament d'un gestor de Mutua Universal durant tot el procés.



DES DE L'INICI DEL SISTEMA D'INCENTIUS L'ANY 2010

357.590

estudis de sinistralitat emesos

16.777

expedients de sol·licitud tramitats

44 M€

abonats

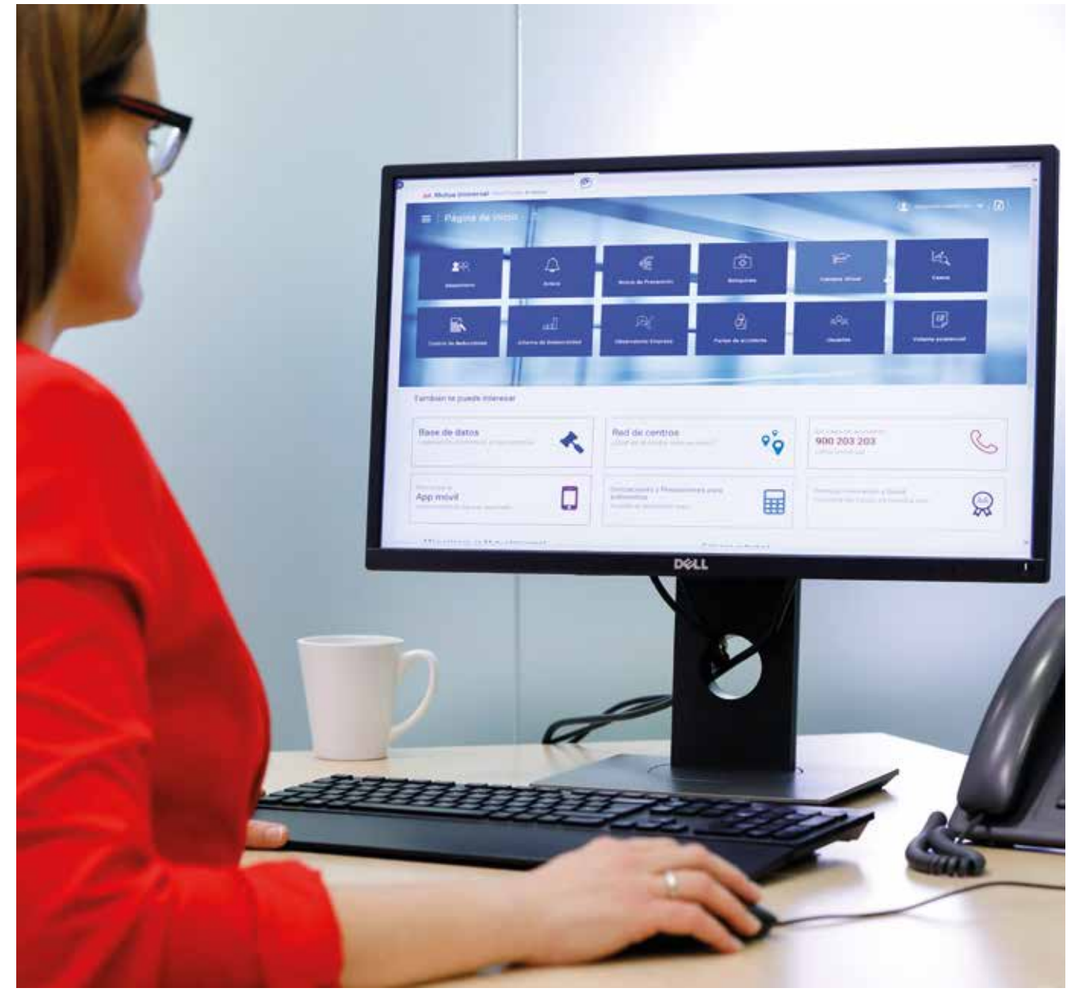
Creat amb la darrera tecnologia i disponible des de qualsevol dispositiu, l'Observatori Empresa té per objectiu oferir informació actualitzada per a facilitar la presa de decisions als responsables de Recursos Humans.

Observatori Empresa

La nova eina digital Observatori Empresa, accessible des de la Zona Privada Empresa, permet gestionar de forma autònoma la informació sobre l'absentisme. Creada amb l'última tecnologia i accessible des de qualsevol dispositiu, té com a objectiu oferir informació actualitzada de cara a facilitar la presa de decisions als responsables de Recursos Humans.

Desenvolupada en col·laboració amb diverses empreses associades per a identificar la informació més rellevant de cara a la presa de decisions, el resultat és un quadre de comandament dinàmic que, a partir de l'anàlisi dels indicadors d'absentisme, ofereix als responsables de Recursos Humans i de Prevenció de Riscos Laborals les funcionalitats següents:

- Comparar dades històriques de l'empresa i el sector.
- Seleccionar i consultar els indicadors durant un període concret.
- Filtrar la informació segons les pròpies necessitats i fixar cerques favorites.
- Comparar de forma senzilla els indicadors de l'empresa.
- Exportar tota la informació per a poder-la utilitzar.



Validació del tràmit de Bonus Prevenció

Una gestora de Mutua Universal valida el tràmit del Bonus Prevenció de les empreses associades mitjançant la plataforma informàtica desenvolupada per l'Entitat. Aquesta eina, àgil i intuïtiva, automatitza tots els processos i promou la feina conjunta entre Mutua Universal i les empreses.

12.510

sol·licituds tramitades durant la campanya 2018

Zona Privada Pacient

La Zona Privada Pacient és un espai en línia que facilita les gestions entre Mutua Universal i el treballador evitant desplaçaments innecessaris i agilitzant la comunicació entre ambdós.

Des de qualsevol dispositiu connectat els pacients poden accedir al seu historial mèdic complet, gestionar les cites programades, descarregar informes de proves diagnòstiques o consultar les prestacions i els pagaments rebuts, tot de forma segura i confidencial. Així mateix, l'aplicació els permet localitzar els centres assistencials més propers i disposar d'un servei d'assistència de 24 hores, 365 dies, atès per un equip de metges, infermers i gestors que donen resposta a l'accidentat des del primer moment i en els principals idiomes de la Unió Europea.

Incorporació d'e-Consulta

El 2018, la Zona Privada Pacient ha incorporat la nova funcionalitat e-Consulta, una eina de consulta no presencial entre el pacient i el professional sanitari de Mutua Universal. L'e-consulta permet contactar amb l'equip assistencial per resoldre dubtes sobre pautes de medicació i cures prescrites, informar sobre possibles complicacions de la malaltia o fer una consulta a l'equip sanitari. En cas necessari, permet annexar documentació o imatges.

Més de
22.000
usuaris amb accés

31.000
sessions realitzades

195.000
pàgines visitades

CAS D'ÈXIT

Zona Privada INSS

Espai col·laboratiu d'accés telemàtic que permet als inspectors mèdics de l'Institut Nacional de la Seguretat Social consultar les històries clíniques dels treballadors protegits per l'Entitat.

La Zona Privada INSS és una eina creada per iniciativa de Mutua Universal que torna a situar l'Entitat com a referent en el sector quant a desenvolupament de solucions que agilitzen els tràmits entre les mútues i l'Administració. La plataforma garanteix que la consulta dels historials mèdics es dugui a terme de forma àgil, segura i amb totes les garanties legals.

La Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social afirma que és "una solució pionera al mercat que serveix de base per a la creació d'un visor únic que permeti establir una plataforma única de relació entre totes les mútues i l'INSS."

540
sessions realitzades

3.700
pàgines visitades

"La Zona Privada INSS garanteix la confindencialitat, agilitza els tràmits i fa que es guanyi en eficàcia, amb una nova relació de col·laboració entre les diferents parts per a aconseguir el millor per al treballador associat. Hem guanyat una més gran confiança entre metges, professionals de les mútues i inspectors de l'INSS."

Matilde Leonor Alba
Inspectora mèdica de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS)

03

Ens adaptem a un món que canvia

Els grans reptes relacionats amb la salut, el benestar i l'ocupació als quals s'enfronta actualment la nostra societat ens animen a reforçar el nostre compromís i a exigir-nos treballar de forma més responsable en cada una de les nostres activitats com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social.

El Pla Estratègic és fruit d'un procés de reflexió estratègica que marca el camí que ha de seguir l'Entitat durant els propers anys i que situa els mutualistes a l'epicentre de totes les actuacions.

3.1. Pla Estratègic 2018-2020: la mútua de l'excel·lència i el compromís

10

iniciatives estratègiques

25

plans operatius

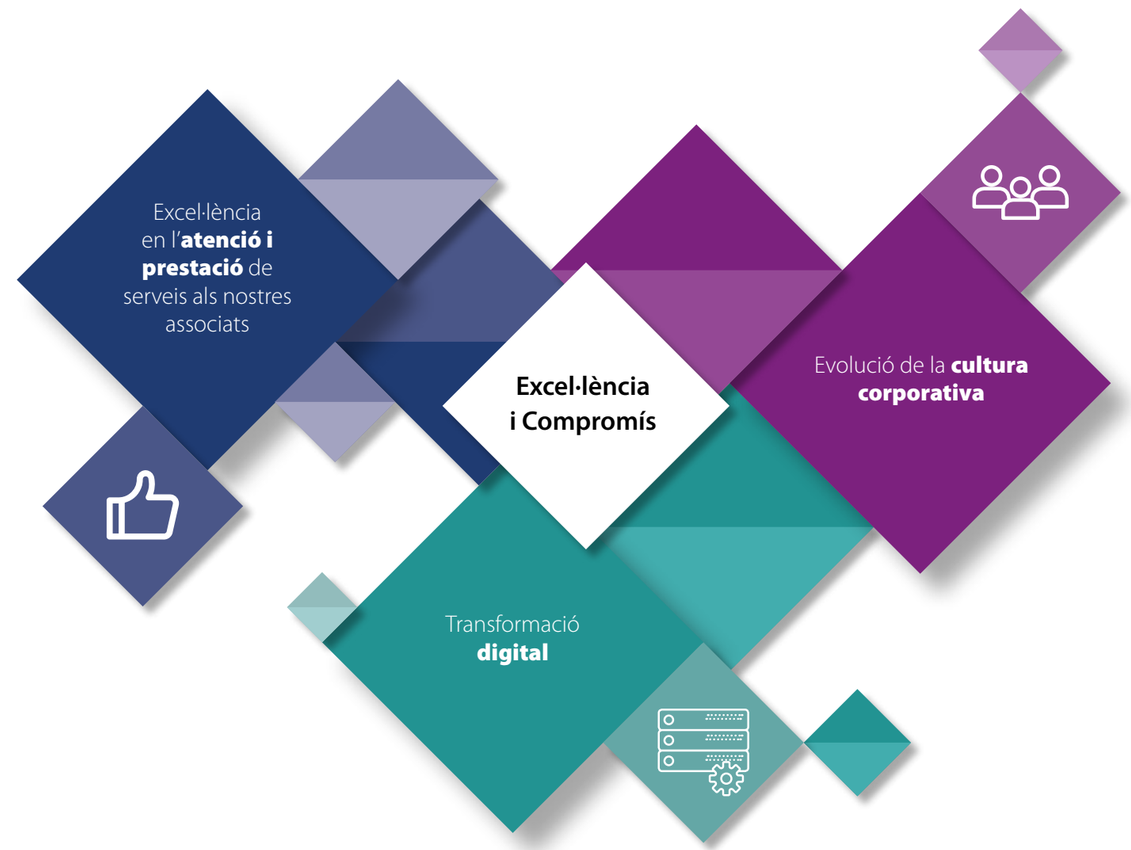
34%

grau d'avançament a març de 2019

El Pla Estratègic 2018-2020 de l'Entitat s'estructura en tres grans línies d'actuació:

- **Excel·lència en l'atenció i la prestació de serveis als nostres associats**: focalització en la prestació de serveis sanitaris i en totes les prestacions i els serveis de la mútua per garantir una atenció d'excel·lència.
- **Evolució de la cultura corporativa cap al desenvolupament del talent i l'impuls del lideratge**: desenvolupament del talent i impuls del lideratge tot reforçant el compromís i el sentiment de pertinença.
- **Transformació digital com a palanca de canvi per a l'evolució constant**: la millora del model relacional amb els nostres grups d'interès i l'eficiència en la gestió.

Més de 120 empleats participen directament en els equips de treball que desenvolupen els plans operatius amb una metodologia orientada a projectes.



INNOVACIÓ:

f. Acció d'innovar; l'efecte.

INNOVAR:

v. tr. Introduir quelcom de nou (en una cosa).

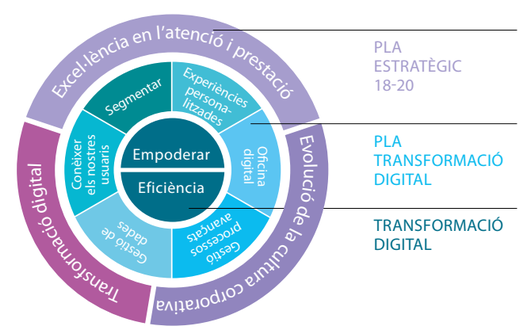
Diccionari de la llengua catalana de l'Institut d'Estudis Catalans (IEC)

Mutua Universal és pionera en la cerca de solucions innovadores i personalitzades que s'adaptin a les necessitats dels seus mutualistes.

3.2. La innovació en el nostre ADN

Mutua Universal és pionera en la cerca de solucions innovadores i personalitzades que s'adaptin a les necessitats dels associats per millorar els serveis, l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament.

A través del Pla de Transformació Digital, l'Entitat posa el mutualista a l'epicentre de l'estratègia i fa que la relació mútua sigui més senzilla, participativa, personalitzada, transparent, ràpida i multicanal.



Oficina de Transformación Digital

Unitat especialitzada que s'encarrega de liderar la transformació de Mutua Universal a l'era digital identificant noves tecnologies potencials per a la seva aplicació i vetllant pel compliment i l'actualització contínua de l'agenda digital.

El 2018 s'han executat tots els projectes evolutius que permeten seguir desenvolupant l'activitat amb garanties d'eficiència, seguretat i estabilitat. A nivell de tecnologia, s'han ampliat els cabals en centres de treball i en l'accés a Internet per a facilitar l'ús de les noves tecnologies que impliquen connexions al núvol i per a aplicacions col·laboratives.

Dues dècades d'innovació constant en tres àmbits principals

Mutua Universal avança en el seu procés d'innovació i transformació digital amb l'objectiu de desenvolupar solucions que aportin un benefici pràctic i immediat a les necessitats actuals dels seus mutualistes.

Innovació mèdica

Tecnologies innovadores en els àmbits de la medicina i la fisioteràpia que milloren diagnòstics i tractaments.

Innovació en prevenció

Eines i serveis en matèria de gestió de la prevenció per a la millora de la productivitat.

Innovació en gestió

Mesures i eines que permeten agilitzar tràmits i gestions a empreses i treballadors.

1996
Digitalització de la història clínica

2002
Laboratori d'Ergonomia

2006
Aposta per la teleconsulta

2009
Clínica Online
Zona Privada Empresa

2010
Step: programa de transformació dels sistemes d'informació

2013
App Mutua Universal

2015
Alter G
Laboratori de Biomecànica
Premis Innovació i Salut

2016
Zona Privada Pacient

2017
Clínica Online Empresa
Realitat virtual
Zona Privada INSS
Firma biomètrica
Observatori Empresa

2018
Exoesquelets
Apps
Bonus prevenció
Oficina de Transformació Digital
Robotics

2019
Certificats digitals
Oficina Digital
Intel·ligència artificial

Investigació i presència en fòrums científics

Les principals accions dutes a terme al llarg de 2018 van ser:

Inici de la formació en tècniques invasives i la seva aplicació dins del col·lectiu de fisioteràpia de Mutua Universal: Estudi d'investigació de l'electròlisi percutània musculoesquelètica (EPM*) a l'Àrea de Control Hospitalari Nuestra Sra. del Rosario.

Presència a diferents meses de fòrums científics, entre les quals destaquen:

- XVIII Congrés Nacional SETLA: presència de 49 sanitaris i premi al millor pòster científic per "Clínica Online: una herramienta útil para profesionales sanitarios y pacientes de Mutua Universal".
- Article científic a la revista Enfermería del trabajo: "Uso de dispositivos de bioseguridad en enfermería: análisis de un cambio cultural".
- Presentació de dos casos clínics a la revista RETLA: "Fractura de apófisis espinosa cervical C7. A propósito de un caso" i "Artrolisis en la rigidez postraumática de codo. A propósito de un caso".
- Conferència de la presidència europea "Fighting against cancer".
- Congrés internacional "13th Conference of EAOHP" (Portugal 2018).

Cinta rodadora antigravetat Alter-G

Sistema de rehabilitació d'última tecnologia que, mitjançant una càmera d'aire de pressió controlada, redueix el pes corporal del pacient. Indicat per a la rehabilitació de lesions en extremitats inferiors, per al tractament de lesions neurològiques, per a patologia lumbar i per a manteniment general en malalties pròpies de la tercera edat.

Implantada el
2015

Els Premis Innovació i Salut materialitzen el lideratge tecnològic i la capacitat innovadora que Mutua Universal posa al servei de les empreses que té associades.

Premis Innovació i Salut

Els Premis Innovació i Salut neixen el 2015, en plena fase de transformació digital, durant la qual la innovació és considerada un aspecte fonamental de la productivitat i el progrés de les empreses. Els guardons serveixen per a distingir i premiar la labor de les nostres empreses associades fortament compromeses amb la promoció de la salut i que hagin dut a terme projectes o accions innovadors que suposin una millora en la qualitat de vida i salut dels treballadors.

L'acte de lliurament de la IV edició dels Premis Innovació i Salut, convocada el 2018, se celebrà el 12 de març a Madrid i va comptar amb la participació del Dr. Ignacio Hernández Medrano, neuròleg, empresari i divulgador, reconegut amb el Premi Fundació Princesa de Girona Empresa 2019 durant la seva ponència "Big data e inteligencia artificial y su aplicación en medicina".

"La intel·ligència artificial serà utilitzada com a eina de suport al metge, perquè la figura humana sempre és necessària."

Entrevista al Dr. Ignacio Hernández Medrano

Categoria Gran Empresa

Guanyador: SANDO, grup del sector de la construcció, amb un projecte que explota les possibilitats dels drons i les TIC per a fer un control més exhaustiu i en temps real de la seguretat i salut a la feina en obres singulars i d'especial perillositat.

Finalista: CIRSA, multinacional del joc i de l'oci, pel seu programa integral de promoció de la salut "CIRSA saludable".

Categoria Petita i Mitjana Empresa

Guanyador: Federación de Organizaciones Empresariales Sorianas (FOES), per la seva bona pràctica "FOESaludable", que proposa accions i mesures per a promocionar la salut i el benestar tant a les empreses associades i els seus treballadors com als seus familiars i al conjunt de la ciutadania soriana.

Finalista: TETRACE, empresa d'enginyeria i consultoria especialitzada en els sectors de transport i energia, pel seu projecte "Great Place to work!!".

Premi Institucional

Groupe PSA i el Centro Tecnológico de Automoción de Galicia (CTAG), pel desenvolupament i la implantació de la metodologia que permet la validació d'exoesquelets com a sistemes de recolzament per a treballadors de línies de producció industrial.

Codorníu, pel seu compromís en la gestió de la sinistralitat laboral i en la formació i conscienciació de la plantilla en matèria de prevenció d'accidents.

Accèssits

Grupo Antolín RyA, Manpower, Oracle, Meliá Hotels International, Optiva Media i UTE ABI Corredor del Norte.

3.3. Talent i organització

1.831

empleats

95%

de la plantilla amb contracte indefinit

15

anys d'antiguitat mitjana

A Mutua Universal estem compromesos amb les persones. Per això duem a terme accions orientades a assegurar la qualitat laboral, el desenvolupament i el benestar dels empleats dins i fora del lloc de treball fomentant la participació, propiciant un entorn de treball segur i saludable, garantint la igualtat d'oportunitats, impulsant programes de formació i facilitant la conciliació.

Cultura corporativa

En el marc del Pla Estratègic 2018-2020 i amb la implicació de tot l'equip directiu ha començat el desenvolupament de la línia estratègica "Evolució de la cultura corporativa".

El 2018 s'han definit els pilars de la cultura de l'Entitat i un pla de treball que es desenvoluparà durant els dos propers anys:

- Sentit de pertinença.
- Vocació de servei.
- Innovació.

Atenció a un treballador protegit en un centre assistencial

Mutua Universal ofereix una assistència sanitària excel·lent posant a l'abast dels treballadors protegits una atenció universal i pròxima, amb els recursos humans i les tecnologies més avançats, per a una recuperació àgil i eficaç.

1.464.701

treballadors protegits

El capital intel·lectual és el motor del nostre model i per aquest motiu l'Entitat posa els mitjans necessaris per a potenciar-lo amb programes de formació contínua.

PROGRAMES DE FORMACIÓ

1.043

cursos

12.917

participants

86.839

hours

Universitat Corporativa

Creada el 2017, la Universitat Corporativa s'ha consolidat com a centre de transmissió de coneixements, valors i cultura de cara al desenvolupament professional dels empleats de Mutua Universal.

Distribuïdes en diferents itineraris formatius per col·lectius professionals, s'han dut a terme 1.043 accions formatives que han arribat a tota la plantilla, amb un índex de satisfacció dels cursos de 9 sobre 10.

Portal de l'empleat

El portal intern ha obert el 2018 l'espai "RH t'informa", un canal de comunicació que recull suggeriments i dubtes dels treballadors de l'Entitat. La mesura ha tingut una resposta exitosa, amb més de 360 consultes i aportacions només en tres mesos. A més, a "RH t'informa" es publiquen notícies i informacions relacionades amb la gestió de les persones.

Mesures de conciliació, igualtat i diversitat

Mutua Universal desenvolupa el model d'empresa que fomenta i creu fermament en la conciliació com a forma d'aconseguir l'equilibri entre la vida familiar i personal i el creixement professional.

El 2018 s'ha posat en marxa l'Acord sobre jornada de feina i horaris, que ha incrementat el nombre de mesures de conciliació. En el mateix sentit, s'han negociat amb la representació legal dels treballadors nombroses mesures i accions que s'inclouran al II Pla d'igualtat de Mutua Universal.

La gestió de la diversitat s'articula a través d'un Pla de diversitat que té com a objectiu desenvolupar polítiques i pràctiques inclusives, amb un focus especial en el gènere, l'edat, la cultura, la discapacitat i els col·lectius en risc d'exclusió social.

Seguretat, salut i benestar

El compromís amb l'entorn laboral saludable es reafirma en la nostra política integrada amb l'adhesió des de 2016 a la Declaració de Luxemburg de la Xarxa Europea de Promoció de la Salut a la Feina.

Mutua Universal disposa d'un Sistema de Gestió Integrat, amb la certificació del seu Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut a la Feina, basat en els requeriments de l'estàndard OHSAS 18001:2007, que permet a l'organització controlar els propis riscos i millorar la feina de la companyia en termes de seguretat i salut, tot en un procés de progrés continu.

Celebració de la II Setmana de la Salut

Emmarcada en el Programa de salut "Benestar Universal +Salut +Vida" per als treballadors de l'Entitat, s'ha celebrat la Setmana de la Salut de Mutua Universal per segon any consecutiu.

Coincidint amb la Setmana Europea de la Seguretat i la Salut a la Feina (22 a 26 d'octubre), la plantilla de Mutua Universal va rebre propostes, reptes i informació amb l'objectiu de sensibilitzar i conscienciar per a una vida més sana i saludable. Cada dia de la setmana es dugué a terme una acció diferent relacionada amb la salut.

Així mateix, s'ha creat la comunitat "+Saludable", un espai obert a tot el personal on es poden plantejar dubtes sobre alimentació, esport, benestar emocional o qualsevol altre tema relacionat amb la salut, així com un punt de trobada per a rebre respostes i recomanacions de la resta de companys. La Setmana reforça la resta d'accions que es duen a terme al llarg de l'any des del Programa Corporatiu de Salut.

Organització

Òrgans de govern i de participació

Mutua Universal es dota dels òrgans preceptius de govern i participació, amb l'objectiu de garantir un control constant i una millora contínua de la seva activitat a més de la màxima transparència en la gestió.

Junta General

És l'òrgan superior de govern de l'Entitat i està integrada per una representació de tots els associats. Les seves composició, competències i funcionament s'estableixen als articles 26 a 34 dels vigents estatuts de Mutua Universal.

Junta Directiva

Té al seu càrrec el govern directe i immediat de l'Entitat i li corresponen la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords adoptats per aquesta, així com les facultats de representació de la mútua en els termes més amplis. Les seves funcions, el seu funcionament i els criteris de la seva composició es recullen als articles 35 a 41 dels estatuts vigents.

President

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

Vicepresident 1r

Sr. Juan Pascual Mercader

Vicepresident 2n

Sr. José Luis Haurie Vigne

Vocal-secretària

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Vocals

Sr. Miguel de Rodrigo Bores
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
Sr. Federico Jesús Blanco Rad
Sr. Gabriel Cànaves Picornell
Sr. Zacarías Erimias Marín
Sr. Xavier Martínez i Serra
Sra. Montserrat López López

Representant dels treballadors

Sr. Josep Llonch Rafecas (Titular)

Sr. Antonio Luque Rodríguez (Suplent)

Informació actualitzada en el moment d'edició d'aquest informe

Director Gerent

Òrgan que exerceix la direcció executiva de la mútua i al qual correspon desenvolupar els objectius generals i la direcció ordinària de l'Entitat, sense perjudici d'estar subjecte als criteris i les instruccions que, en el seu cas, li marquin la Junta Directiva i el seu President.

El seu nomenament és a càrrec de la Junta Directiva, amb eficàcia supeditada a la confirmació per part del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social. A més, està sotmès a un règim d'incompatibilitats i limitacions legalment establertes. La resta del personal que exerceix funcions executives depèn del Director Gerent i està subjecte al mateix règim d'incompatibilitats i limitacions.

Director Gerent

Sr. Juan Güell Ubillos

Òrgan delegat de la Junta Directiva

Comitè d'Auditoria i Compliment

Creat el 2008, supervisa el control intern, la gestió de riscos, el compliment normatiu de l'organització i el resultat de les auditories i exerceix la funció d'auditoria interna de l'Entitat. També té com a missió impulsar l'aplicació del Codi de conducta i el Manual de prevenció de riscos penals (vetllant-ne el compliment i actuant com a òrgan de control), supervisar el Model de prevenció de delictes i vigilar la correcta adequació al marc normatiu en matèria de protecció de dades. El setembre de 2018, i per tal de desenvolupar les funcions respecte del compliment normatiu, se n'aprova el canvi de denominació a Comitè d'Auditoria i Compliment, en sigles, CAC.

El 2018 ha celebrat el desè aniversari amb gran evidència de la seva efectivitat, amb l'increment de funcions durant aquests deu anys i el ferm compromís de Mutua Universal amb la transparència i el bon govern, assumint de forma voluntària les recomanacions existents sobre el govern corporatiu i implantant criteris més exigents de transparència, gestió de riscos i equilibri en la relació entre auditors i gestors.

El seu marc d'actuació emana principalment del Codi unificat de bon govern, i també del Marc per a la pràctica professional de l'auditoria interna. La seva composició i el seu funcionament s'estableixen al reglament del Comitè d'Auditoria i Compliment. L'any 2018 ha celebrat quatre reunions ordinàries i cinc d'extraordinàries.

President

Sr. Miguel de Rodrigo Bores

Vocals

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

Sr. José Luis Haurie Vigne

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

Secretari

Sr. Juan Pascual Mercader

Comissió de Control i Seguiment

Òrgan de participació institucional en el control i seguiment de la gestió duta a terme per Mutua Universal. La seva composició i el seu funcionament es regeixen pel que estableix l'article 43 dels estatuts vigents. Durant l'exercici 2018 s'han celebrat les quatre reunions preceptives.

President

Excm. Sr. Juan Echevarría Puig

Secretari

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

Vocals

Sr. Albert Faus Miñana (CEOE)

Sr. Raúl Colucho Fernández (CEOE)

Sr. Víctor Jiménez Pérez (CEOE)

Sra. Catalina Llibre i Alegre (UGT)

Sra. Ester Espigares Martínez (UGT)

Sr. Manuel Sanz Rodés (UGT)

Sr. Francesc Montoro Brotons (CCOO)

Sra. Cristina Rodríguez Vila (CCOO)

Suplents

Sr. Juan Arévalo Gutiérrez (CEOE)

Sr. Josep Bonet Expósito (UGT)

Sr. José Antonio Jiménez Aguilera (UGT)

Sra. Isabel Martínez Abril (UGT)

Sr. Francisco Pareja Montañés (CCOO)

Comissió de Prestacions Especials

La Comissió de Prestacions Especials té per principal competència la concessió dels beneficis d'assistència social que puguin ser concedits per la Mutua amb càrrec als crèdits pressupostaris de cada exercici. La seva composició i el seu funcionament es regeixen pel que estableix l'article 42 dels estatuts.

La comissió, que es reuneix trimestralment, la integren el mateix nombre de representants d'empreses associades que de treballadors. Concedeix ajuts socials per a atendre aquells estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes a un treballador o als seus beneficiaris-família per causa d'un accident de treball o d'una malaltia professional. Durant l'exercici 2018 la comissió ha celebrat les reunions trimestrals preceptives.

Representació empresarial

President

D. Xavier Martínez i Serra

Vocals

D. José Luis Perea Blanquer

D. Juan Vargas Cinca

Representació dels treballadors

Vocals

D. Antonio Cruces Naranjo

D. Sergi Arbonés García

D. Gerardo Carayol Cadenas

Tècnic - secretari

D. José Ramón Soriano Corral

Vocació de servei

A Mutua Universal atenem i responem les consultes dels nostres treballadors protegits i empreses associades. Els nostres professionals s'encarreguen d'oferir informació sobre les diferents prestacions, els tràmits i els serveis assistencials de l'Entitat, entre d'altres, amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat.

1.831

persones compromeses

L'aposta de Mutua Universal per la gestió ètica de l'Entitat condueix a un desenvolupament de funcions, procediments i eines de control intern i de gestió de riscos que superen àmpliament el nivell d'exigència estipulat legalment.

Transparència i bon govern

Consolidació del Sistema Intern de Gestió de Riscos

Per tal d'assolir els objectius estratègics de l'Entitat des del compliment estricte de la normativa, Mutua Universal desenvolupa des de l'any 2012 un sistema intern de gestió de riscos que permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els principals riscos als quals s'exposa l'organització. Entre les activitats d'aquest sistema hi ha l'actualització periòdica del Mapa de Riscos Corporatiu i la valoració de la cultura de riscos en l'organització a través d'un qüestionari que es fa extensiu a l'equip directiu i als responsables.

Compliment estricte de la normativa

Mutua Universal segueix una política de compliment que recull el compromís de proporcionar els recursos necessaris per complir tant les obligacions legals com les adquirides voluntàriament per l'Entitat.

En concret, per donar resposta a la Llei del codi penal, Mutua Universal disposa d'un Manual de Prevenció de Riscos Penals que aplica a tota la plantilla i que defineix les regles d'actuació i comportament que regulen l'activitat de l'Entitat i també els sistemes de control implantats per prevenir la comissió de delictes tipificats en aquest codi. Així mateix, de forma anual es du a terme una avaluació del Mapa de Riscos Penals que ens ofereix informació sobre de l'eficàcia dels controls sobre els diferents comportaments.

El 2018 s'ha format la totalitat del personal en prevenció de riscos penals a través d'un curs de la Universitat Corporativa de Mutua Universal.

Compromís amb l'ètica i responsabilitat

El Codi de conducta i el Protocol de conflicte d'interessos de Mutua Universal recullen els valors i principis ètics que estableixen les pautes de comportament de les persones que integren l'Entitat en l'exercici de les seves funcions, en relació amb els grups d'interès. Té com a objectiu fer augmentar la confiança pública respecte de la integritat de l'organització, aixi com enfortir el reconeixement de la funció que aquesta té encomanada com a entitat col·laboradora amb la Seguretat Social.

La funció d'Auditoria Interna, totalment independent, aporta una avaluació objectiva del sistema de control intern i gestió de riscos de l'Entitat identificant-ne debilitats i promovent-hi millores.

Diàleg i atenció a les necessitats dels grups d'interès

El diàleg amb els grups d'interès és un dels processos fonamentals per adequar l'estratègia de l'Entitat a la realitat econòmica i social, fer el seguiment i avaluar l'impacte dels projectes implementats i millorar contínuament la qualitat del servei. A nivell extern, regularment es passen enquestes a empreses associades i a pacients i es manté una relació directa amb la resta de grups d'interès. Amb aquest mateix objectiu, s'aposta per l'adequació i l'actualització contínua dels canals d'informació i de comunicació externa.

En el marc del desenvolupament d'unes relacions bidireccionals i de confiança amb la plantilla, a Mutua Universal disposem també d'una sèrie de canals de comunicació interna que recullen regularment les notícies d'interès de l'Entitat i fomenten la participació a través d'enquestes, comunitats, fòrums de discussió i espais per a la proposta d'idees.

Certificació del Model de prevenció de delictes penals

Des de 2017 Mutua Universal compta amb una política de prevenció de delictes penals per transmetre al personal de l'Entitat, particulars, empreses i organismes que tenen relació amb l'organització, un missatge rotund d'oposició a tota conducta o acte il·lícit penal o de qualsevol altre tipus que pugui anar en contra de l'ètica i els valors que la suporten, i també la ferma voluntat de combatre i prevenir tals actes il·lícits en el seu si.

A finals de 2017 Aenor atorgà a Mutua Universal la certificació del Model de prevenció de delictes, que garanteix que el model implantat té com a finalitat principal prevenir la comissió de delictes i reduir el risc penal afavorint una cultura ètica i de compliment de la llei.

Mutua Universal assumeix el compromís de vigilància i sanció de les conductes o actes que es puguin produir en el seu àmbit mitjançant l'establiment de programes de formació contínua i el manteniment de canals de comunicació efectius. Per això l'Entitat compta amb un canal intern de comunicació, Canal d'Integritat, i amb un formulari de contacte extern a través de la pàgina web corporativa.

Adequació a la nova protecció de dades personals

Amb l'objectiu de preservar la confidencialitat de la informació i garantir-ne la disponibilitat i la integritat, Mutua Universal s'ha adaptat a la nova regulació en matèria de protecció de dades, entrada en vigor durant l'any 2018. Per a això s'ha nomenat un delegat de protecció de dades (DPD) i s'ha formalitzat una Comissió de Protecció de Dades amb la finalitat de vetllar per l'adequada aplicació de la normativa vigent en aquesta matèria en tots els nostres àmbits d'actuació i en compliment d'una diligència deguda.

Alineats amb la transparència

Mutua Universal exposa a la seva web corporativa, a l'apartat de Transparència i Bon Govern, tota la informació institucional, organitzativa, econòmica i jurídica segons el que disposa la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Tota persona, en l'exercici del seu dret a l'accés a la informació, pot sol·licitar-ne més a través del formulari de contacte facilitat a la mateixa pàgina web.

Independència de l'Auditoria Interna

Auditoria Interna és una funció de seguretat objectiva i independent dintre de l'organització funcional de Mutua Universal que depèn directament del Comitè d'Auditoria i Compliment. D'aquesta manera es garanteix la total independència de la funció, que aporta una avaluació objectiva del sistema de control intern i de gestió de riscos de la mútua tot identificant-ne debilitats i promovent-hi millores.

Auditories externes i d'òrgans reguladors

Mutua Universal se sotmet de forma recurrent a diferents auditories que proporcionen un nivell de seguretat addicional a totes les parts, com ara l'auditoria de comptes i la de compliment, anuals i a càrrec de la Intervenció General de la Seguretat Social, accessibles des de la web.

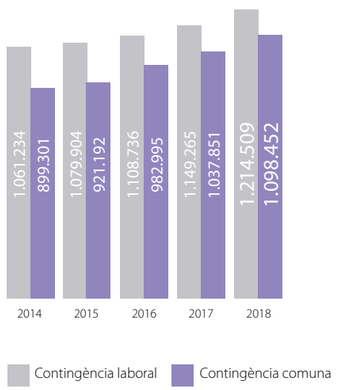
04

Principals magnituds 2018

Amb un increment del 5,25% en afiliació i del 9,72% en recaptació, Mutua Universal ha obtingut el 2018 un resultat positiu a distribuir de 44,35 milions d'euros. La política d'austeritat imposada ha permès contenir les despeses de funcionament i alhora ha resultat compatible amb el manteniment de la millora del nivell dels serveis prestats.

4.1. Afiliació a Mutua Universal

TREBALLADORS PER COMPTE D'ALTRI PROTEGITS



Al tancament de 2018, els treballadors per compte aliè protegits per Mutua Universal han arribat a la xifra d'1.214.509, això representa un increment del 5,68% respecte a l'any 2017. A més, el 90,44% d'aquests, un total d'1.098.452, té protegida també per la nostra Entitat la contingència comuna, i això suposa un augment del 5,84% respecte a l'exercici anterior.

El nombre d'empreses associades en contingències professionals se situa en 165.678 (dada que representa un increment del 3,39% respecte a l'any anterior), i el 86,09% d'aquestes (un total de 142.624) té cobertes amb l'Entitat, també, les contingències comunes. L'increment de les empreses associades en contingències comunes ha representat el 3,69% en comparació amb l'any anterior.

Els treballadors per compte propi assegurats per contingència comuna arriben a la xifra de 249.535, que suposa un increment del 3,21% respecte a l'any 2017. El 20,26% d'aquests, és a dir 50.549, també opta per tenir protegida la contingència laboral amb Mutua Universal.

Durant l'exercici 2018, un total de 34.146 treballadors per compte propi van triar la nostra Entitat per a protegir la prestació per cessament d'activitat, representant el 13,68% del total de treballadors autònoms assegurats per contingència comuna.

Prop dels nostres mutualistes

Els gestors de Mutua Universal mantenen informats els mutualistes sobre les darreres novetats desenvolupades per l'Entitat per facilitar la gestió i contribuir a la reducció de la siniestralitat.

165.678

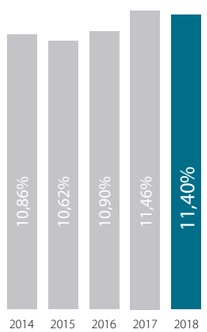
empreses associades

Es mantenen com a causes principals d'accidents laborals el sobreesforç físic, els cops i els xocs a treballadors, tant en feines estàtiques com en les que impliquen moviments o desplaçaments.

4.2. Informació de gestió

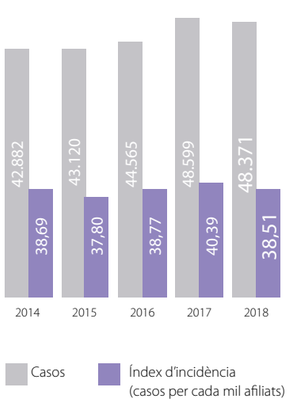
Contingència professional i prestacions per invalidesa

PRESTACIONS D'ACCIDENTS DE TREBALL I MALALTIES PROFESSIONALS



Evolució sobre quotes cobrades

CONTINGÈNCIA PROFESSIONAL AMB BAIXA



Les prestacions per incapacitat temporal suposen l'11,40% sobre el total de quotes, el que significa un decrement del 0,50% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 11,59% correspon a treballadors per compte d'altri i un 5,33%, a treballadors per compte propi.

El 2018 Mutua Universal ha satisfet 70,06 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, dels quals 0,99 corresponen a treballadors per compte propi i la resta, a treballadors per compte d'altri.

Les prestacions han suposat en total la indemnització d'1.749.476 dies.

Accidentalitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida, disminueix un 4,65% respecte a l'exercici anterior, fins als 38,51 punts.

Malalties professionals

Les malalties professionals baixen durant el present exercici fins als 579 casos, això es tradueix en una disminució d'un 8,92% de l'índex d'incidència.

Del total de malalties professionals, un 80% han estat causades per l'exposició a agents físics.

Accidentalitat segons l'activitat econòmica

La distribució dels accidents de treball i malalties professionals per activitat econòmica no pateix gairebé modificacions si la comparem amb la de l'exercici 2017: el conjunt d'activitats administratives, indústria manufacturera, construcció i hostaleria representa el 61,80% del total de casos amb baixa. Dels quatre sectors amb un nombre més gran de treballadors, només en un ha augmentat l'índex d'incidència respecte a l'any anterior, el de la indústria manufacturera. El sector de la construcció es situa amb l'índex més alt d'incidència, tot i haver baixat un 1,57% respecte al de 2017. Assenyalem que el 35,58% de les malalties professionals s'ha registrat a la indústria manufacturera.

Casos mortals i índex de mortalitat

El 2018 es produïren 56 casos mortals, el que suposa un augment d'un cas (1,82%) en el nombre de morts respecte a l'any anterior. L'índex de mortalitat es fixa en un 0,04 sobre el total de població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat un nombre més gran d'accidents mortals han estat hostaleria (10 casos), construcció, transport i emmagatzematge (9 casos) i agricultura, ramaderia, silvicultura, pesca i indústria manufacturera (8 casos).

Prestacions per invalidesa

Durant l'exercici 2018 s'han tramitat 2.264 prestacions per invalidesa dels diferents graus complint les resolucions emeses per les diferents direccions provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 65,19% dels casos correspon a indemnitzacions i lliuraments únics. S'ha produït un increment en el nombre d'expedients de prestacions resolts, principalment per l'augment de l'activitat econòmica.

PERFIL DE L'ACCIDENT MORTAL (RÈGIM GENERAL)

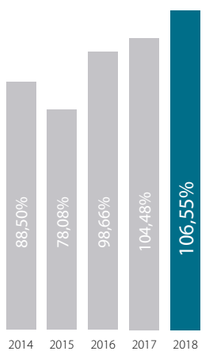
Treballadors de 41 a 55 anys
47,27%
dels casos

Més de 36 mesos d'antiguitat
41,82%
dels casos

Amb contracte de durada determinada o temporal
56,36%
dels casos

En empresa de menys de 25 treballadors
52,73%
dels casos

INCAPACITAT TEMPORAL PER CONTINGÈNCIES COMUNES



Evolució sobre quotes cobrades

Contingència comuna i procés de dret a prestació

El percentatge de prestacions per incapacitat temporal ha augmentat sobre el total de quotes fins al 106,55%, un increment d'1,99 punts percentuals respecte a 2017. D'aquesta forma es consoliden quatre anys consecutius d'increments.

D'acord amb el que vam observar el 2017, l'evolució de la despesa en prestacions del col·lectiu de treballadors per compte d'altri ha augmentat 0,84 punts percentuals i ha assolit així el 118,14% sobre quotes. Per la seva banda, la despesa dels treballadors per compte propi s'ha incrementat 2,28 punts percentuals respecte a 2017 i ha arribat al 66,22%.

El 2018, Mutua Universal ha satisfet 468,23 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, 64,94 dels quals corresponen a treballadors per compte propi, un 13,87% del total, i la resta, a treballadors per compte aliè.

Les prestacions han representat en conjunt la indemnització de 13.174.850 dies.

Processos amb dret a prestació

El nombre de processos de treballadors amb baixa mèdica que han generat dret a prestació econòmica ha augmentat fins als 154.652 el 2018, un 10,01% més que el 2017.

L'índex d'incidència, que relaciona els processos registrats i la població protegida, se situa el 2018 en el 115,32, el que representa un increment del 5,15% respecte a l'any anterior.

Altres prestacions

Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància

El 2018 Mutua Universal ha abonat aproximadament 24 milions d'euros en prestacions a les treballadores del col·lectiu protegit per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància, el que suposa un percentatge sobre quotes per contingències professionals del 3,88%.

En total, s'ha reconegut la prestació a 6.234 treballadores (5.585 per compte aliè i 649 per compte propi), de les quals gairebé la totalitat correspon a situacions de risc durant l'embaràs (6.210 per risc durant l'embaràs i 24 per risc durant la lactància).

Cura de menors

L'Entitat ha reconegut el 2018 un total de 276 casos de treballadors amb dret a la prestació per cura de menors amb càncer o altres malalties greus.

El 46% dels casos reconeguts d'aquesta prestació responen a processos d'origen oncològic i neurològic.

Cessament d'activitat de treballadors autònoms (CATA)

El 2018 Mutua Universal ha reconegut 163 casos dels 294 que ho han demanat, això representa un 55,44% de les sol·licituds.

L'import total de les prestacions concedides en l'exercici 2018 ha estat d'1.230.779 euros. En el mateix any ha baixat el nombre de treballadors coberts per aquesta prestació un 12,36%, amb un total recaptat en quotes de 10.093.073 euros.

RECONEIXEMENT DE PRESTACIÓ

6.234

treballadores per risc durant l'embaràs i la lactància

276

treballadors per cura de menors

163

casos per CATA

ACTIVITAT BONUS PREVENCIÓ EL 2018

12.510

sol·licituds tramitades

15,5 M€

otorgats corresponents al Bonus 2018

Bonificació per disminució de la sinistralitat laboral (Bonus)

Durant el període de presentació de sol·licituds, que s'obrí el 15 d'abril i es clogué el 31 de maig de 2018, es van rebre 12.613 expedients.

- Es van tramitar 12.510 sol·licituds al Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social.
- El 2019, la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social ha autoritzat la concessió de 15.445.082 euros, corresponents a 11.961 empreses.

A més a més, la pàgina web www.bonusprevencion.com es va seguir situant a les primeres posicions dels cercadors d'Internet i es va consolidar la petició de sol·licituds en línia a través de la zona privada de la web corporativa.

Atenció 24 hores a Línia Universal

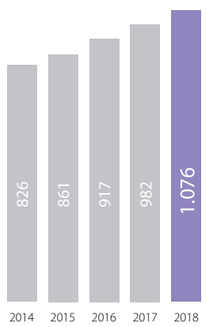
Un equip de metges, infermers i gestors atén el servei telefònic Línia Universal amb l'objectiu de proporcionar assessorament mèdic, gestionar el trasllat de pacients accidentats al centre sanitari més indicat i gestionar el rescat o la repatriació de pacients ingressats. Amb atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

26.832

trucades ateses

Informació economicofinancera

EVOLUCIÓ D'INGRESSOS
PER QUOTES REPORTADES



Recaptació en milions d'euros

Recaptació

A l'exercici 2018 la recaptació total de quotes cobrades ha estat de 1.064.055.586 euros, que representa un increment del 9,72% respecte al 2017.

El 57,75% d'aquesta quantitat, un total de 614.526.225 euros, correspon a la contingència laboral; el 41,30%, 439.436.289 euros, correspon a la contingència comuna (incloent el finançament addicional, amb un import de 24.712.667 euros), i el 0,95% restant, 10.093.073 euros, a la cobertura de cessament d'activitat dels treballadors autònoms.

ÍNDEXS DE LIQUIDESA I SOLVÈNCIA

1.076 M€

Ingressos per cotitzacions socials

382 M€

patrimoni net

44 M€

resultat

MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2017	2018	Var. %	% quotes*
Contingències professionals				
Per compte d'altri	551.889.401	595.773.837	7,95%	55,99%
Per compte propi	17.885.584	18.752.388	4,85%	1,76%
Total per contingències professionals	**569.774.985**	**614.526.225**	**7,85%**	**57,75%**
Contingències comunes				
Per compte d'altri	295.961.154	341.372.337	15,34%	32,08%
Per compte propi	93.623.734	98.063.952	4,74%	9,22%
Total per contingències comunes	**389.584.888**	**439.436.289**	**12,80%**	**41,30%**
Cessament activitat RETA	10.468.300	10.093.073	-3,58%	0,95%
Total de quotes cobrades	969.828.173	1.064.055.586	9,72%	
Efecte quotes en via executiva i ajornades	12.124.605	12.262.347	1,14%	
Total de quotes reportades *	981.952.778	1.076.317.933	9,61%	
Quotes recaptades				
Treballadors per compte d'altri	847.850.555	937.146.174	10,53%	88,07%
Treballadors per compte propi	121.977.618	126.909.413	4,04%	11,93%
Total de quotes recaptades	**969.828.173**	**1.064.055.586**	**9,72%**	**100,00%**

* Participació sobre quotes.

Aquests resultats permeten mantenir uns índexs òptims de liquiditat i solvència per a seguir desenvolupant el Pla Estratègic destinat a consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat, innovació i excel·lència.

101,91 M€

gestió de contingències professionals

-65,30 M€

gestió de contingències comunes

7,74 M€

gestió cessament d'activitat autònoms

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2018 s'ha obtingut un resultat positiu a distribuir de 44,35 milions, tot i que la despesa en prestacions socials i transferències i subvencions realitzades (82,62% respecte del total de despeses de gestió ordinària) ha experimentat un increment de 81,75 milions d'euros respecte a l'exercici 2017.

Les partides de despesa corresponen bàsicament a les prestacions abonades en concepte d'incapacitat temporal, a la prestació per risc durant l'embaràs i la lactància i a la prestació de cura de menors afectats de càncer o una altra malaltia greu. I corresponen també als imports ingressats a la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) per a fer front a les prestacions d'invalidesa, mort i supervivència, a la reassegurança d'aquestes i a la contribució de la mútua al sosteniment dels serveis comuns del Sistema de la Seguretat Social.

DISTRIBUCIÓ DEL RESULTAT I ESTAT DE LES RESERVES

	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament de l'activitat	Total
Reserves d'estabilització	77.163.653,14	-65.295.188,62	-93.806,88	11.774.657,64
Reserva complementària	2.474.506,79			2.474.506,79
Reserva d'assistència social	2.474.506,79			2.474.506,79
Reintegraments a la TGSS	19.796.054,36		7.835.231,33	27.631.285,69
Resultat per distribuir	**101.908.721,08**	**-65.295.188,62**	**7.741.424,45**	**44.354.956,91**

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament de l'activitat	Reserva Complementària	Reserva d'assistència social	Total
Saldos a 31.12.2017	242.243.312,04	19.479.244,39	2.617.075,04	66.854.621,69	18.825.909,65	290.020.162,81
Dotació de l'exercici	77.163.653,14	67.787.759,69		2.474.506,79	2.474.506,79	149.900.425,41
Aplicació de l'exercici	-61.813.776,01	-65.295.188,62	-93.806,88	-6.854.621,69	-3.328.451,63	-137.385.844,83
Saldos a 31.12.2018	**257.593.189,17**	**21.971.814,46**	**2.523.268,16**	**2.474.506,79**	**17.971.964,81**	**302.534.743,39**

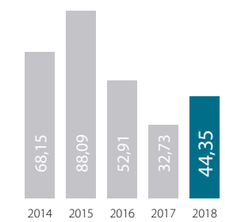
Les despeses de funcionament han representat un 15,89% del total de despeses de gestió ordinària, davant del 17,45% de l'exercici anterior. Aquesta reducció és una conseqüència de la política d'austeritat imposada, que s'ha evidenciat compatible amb el manteniment i la millora del nivell dels serveis prestats.

El resultat per operacions financeres s'ha situat en 9,48 milions d'euros, que respecte dels 6,71 milions obtinguts a l'exercici 2017, ha tingut un increment de 2,77 milions. Aquest augment és conseqüència principalment de les plusvàlues obtingudes per valor de 3,71 milions d'euros en la venda d'inversions financeres dutes a terme durant l'exercici 2018 per a poder fer front al pagament d'excés d'excedents de l'exercici 2017.

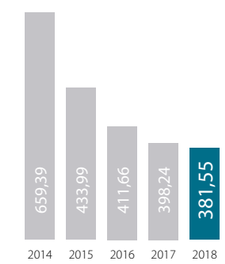
Tot i la disminució de la cartera d'inversions financeres s'han obtingut 5,77 milions d'euros en ingressos financers, conseqüència de la competitiva taxa interna mitjana de rendibilitat de la cartera d'inversions financeres, en les quals cal invertir els excedents de tresoreria. La rendibilitat de les posicions financeres s'ha situat en el 5,36%, enfront del 4,98% de 2017.

Durant l'exercici 2018 s'ha dut a terme l'ingrés de l'excés d'excedents de l'exercici 2017, que ha suposat un desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social de 57,07 milions d'euros, els quals contribueixen al sosteniment del Sistema de la Seguretat Social.

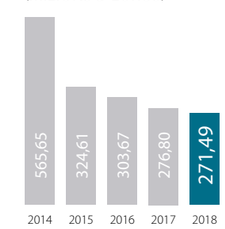
EVOLUCIÓ DEL RESULTAT A DISTRIBUIR (MILIONS D'EUROS)



PATRIMONI NET (MILIONS D'EUROS)



COMPTES FINANCERS (MILIONS D'EUROS)



GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)	2018
Actiu no corrent	**171.461.415,66**
Immobilitzat intangible	6.267.835,80
Immobilitzat material	104.089.146,27
Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	2.388.457,00
Inversions financeres a llarg termini	56.852.841,95
Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	1.863.134,64
Actiu corrent	**409.030.619,30**
Actius en estat de venda	1.874.553,73
Existències	922.417,18
Deutors i altres comptes a cobrar	346.619.543,73
Inversions financeres a curt termini	34.481.623,81
Efectiu i altres actius líquids equivalents	25.132.480,85
TOTAL ACTIU	**580.492.034,96**

GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2018
Patrimoni net	**381.551.383,24**
Reserves	287.400.318,15
Resultat net generat per quotes	49.756.839,81
Resultats de l'exercici	44.354.956,91
Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	39.268,37
Passiu corrent	**198.940.651,72**
Provisions a curt termini	47.038.450,75
Deutes a curt termini	1.702.269,52
Creditors i altres comptes a pagar	150.199.931,45
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**580.492.034,96**

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

(euros)	2018
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**1.081.713.065,93**
Cotitzacions socials	1.076.317.933,22
Transferències i subvencions rebudes	366.608,94
Prestacions de serveis	684.579,14
Altres ingressos de gestió ordinària	4.343.944,63
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	**-1.049.513.041,93**
Prestacions socials	-597.391.599,27
Despeses de personal	-95.002.297,46
Transferències i subvencions concedides	-269.698.436,55
Aprovisionaments	-44.355.747,06
Altres despeses de gestió ordinària	-39.291.941,68
Amortització de l'immobilitzat	-3.773.019,91
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	**32.200.024,00**
Alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	-529.356,26
Altres partides no ordinàries	3.201.475,24
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	**34.872.142,98**
Ingressos financers	5.774.980,80
Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	3.707.833,13
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	**9.482.813,93**
RESULTAT A EFECTES DE RESERVES	**44.354.956,91**

05

Compromís social

Juntament amb el desenvolupament excel·lent de l'activitat pròpia com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, Mutua Universal fa extensiu el seu compromís social a d'altres àmbits amb ajuts socials a treballadors afectats per accidents laborals greus i les seves famílies, amb el programa d'acció social, amb aliances estratègiques amb altres entitats del sector i amb l'adhesió a compromisos públics.

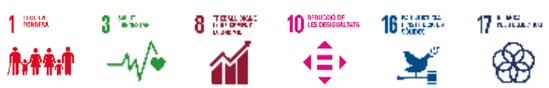
Els ajuts socials de Mutua Universal atenen les principals necessitats dels nostres treballadors protegits i de les seves famílies.

Responsabilitat social corporativa 4.0

El 2018 Mutua Universal publica el Pla Director de Responsabilitat Social Corporativa 2018-2020 amb l'objectiu d'involucrar els grups d'interès en el propòsit social de l'Entitat.

Els eixos estratègics d'aquest pla són:

- Cultura corporativa ètica, compromesa i responsable.
- Enfocament de diversitat en productes i serveis.
- Diàleg i compromís amb els grups d'interès. / Empoderament.

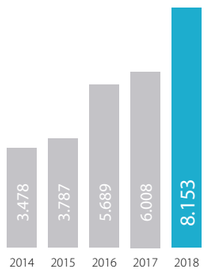


Ajuts socials

Un any més, Mutua Universal ha demostrat el seu suport i la seva sensibilitat davant de les situacions de necessitat que un accident de treball o una malaltia professional poden generar en els seus treballadors protegits i famílies, amb un increment important dels ajuts socials concedits.

Durant l'exercici 2018 es van tramitar un total de 8.153 sol·licituds, amb un total de 3.328.452 euros concedits en concepte d'ajuts socials. Destaquen els 847 ajuts concedits per a necessitats bàsiques als treballadors accidentats i llurs famílies, amb un import total de 457.576 euros, xifra que ha suposat un increment del 26,42% respecte dels ajuts concedits l'exercici anterior.

NOMBRE SOL·LICITUDS TRAMITADES



IMPORT AJUTS CONCEDITS (MILERS D'EUROS)

Programa de reinserció laboral

Mutua Universal considera que l'accés a una feina no només millora la integració sociolaboral de la persona accidentada, sinó que és també una eina fonamental de cara a l'atenció de les necessitats de protecció i seguretat de la família, l'autoestima i la qualitat de vida. Per aquest motiu ha seguit incrementant els ajuts destinats a la reinserció laboral destinant-hi 72.646 euros i ampliant els programes de reinserció amb l'objectiu d'arribar al màxim nombre de participants.

Compromesos

A més dels ajuts socials que s'atorguen per assegurar el benestar dels diferents col·lectius de treballadors protegits per contingència laboral, el compromís social de Mutua Universal es materialitza a través d'accions i programes que tenen un impacte positiu en la societat i una contribució a l'estat del benestar.

Durant l'any 2018 s'ha seguit amb l'estratègia d'acció social que estableix la col·laboració de Mutua Universal amb fundacions i diverses ONG implicant tota la plantilla i també altres actors de la cadena de valor en la participació en accions solidàries com per exemple la campanya de recollida d'aliments, de joguines i curses esportives solidàries.

Contribució al desenvolupament sostenible

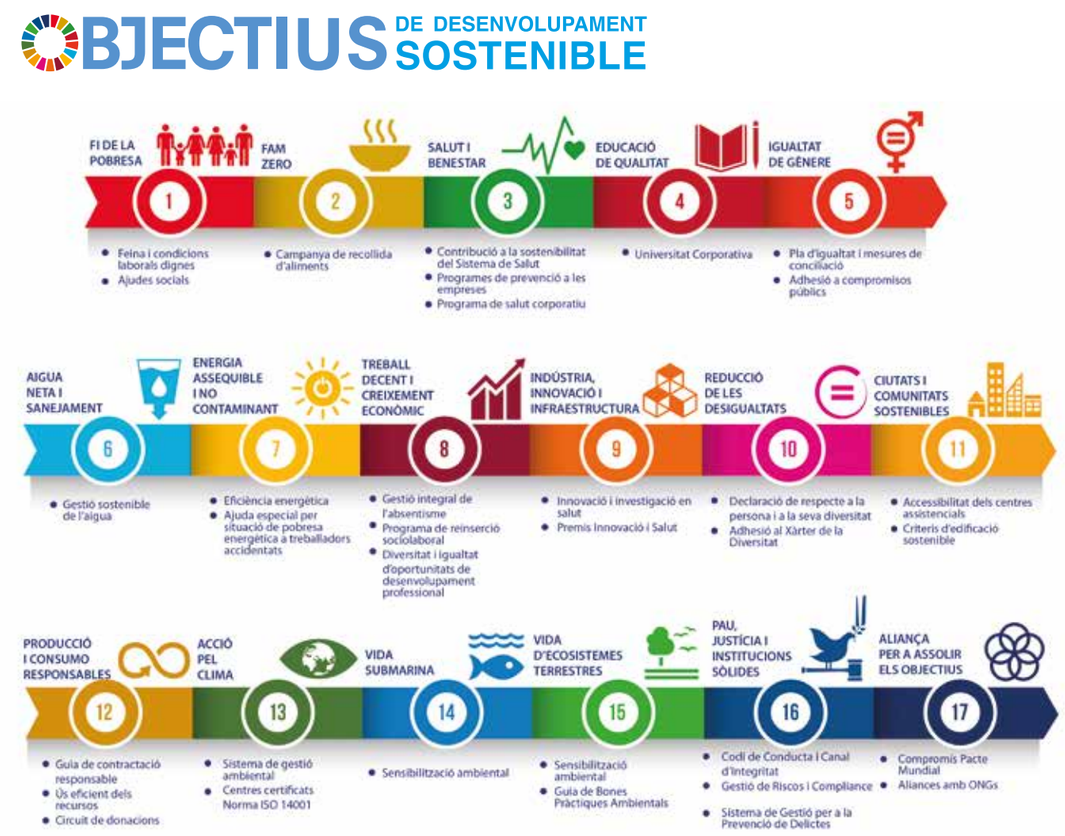
Mutua Universal és conscient de la importància dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per mantenir el benestar general, erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tothom. Per això, com a Entitat socialment responsable, contribueix a l'assoliment d'aquests objectius des de l'estratègia empresarial.

L'activitat que li és pròpia té un impacte directe a l'ODS 3 ("Salut i benestar"), a l'ODS 8 ("Feina decent i creixement econòmic"), a l'ODS 16 ("Pau, justícia i institucions sòlides") i a l'ODS 17 ("Aliances per a assolir els objectius), amb un comportament responsable amb impactes positius a tots els ODS.

Compromesos a donar a conèixer en què consisteixen els ODS, a nivell intern Mutua Universal comparteix amb els seus empleats continguts de sensibilització durant els 12 mesos de l'any a través d'un calendari corporatiu de sobretaula i amb l'espai "Descobreix els ODS mes a mes" a la intranet.

A nivell extern, divulga i promou les iniciatives responsables a través de l'espai "Mutua Universal i els ODS" de la web, a través de les xarxes socials i a la mateixa memòria anual.

L'estratègia empresarial contribueix a l'assoliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides i en promou el coneixement entre els seus grups d'interès.



Premis, segells i/o mencions

- Premi ATA a la Millor iniciativa institucional per a autònoms, per la implicació de l'Entitat en el recolzament al col·lectiu d'autònoms en situacions difícils després d'un accident laboral (Federación Nacional de Trabajadores Autónomos-ATA).
- Premi a la Millor campanya de comunicació dirigida al públic intern, a la iniciativa interna de Mutua Universal "X ti, x nosotros, x todos" a la III edició dels premis OCARE, que promou la Universitat San Pablo CEU junt amb Media Luna per a la promoció d'una major cultura de l'RSC en empreses i institucions.
- Accèssit "Toma las Riendas". 5a edició dels premis Proyectos Emocionalmente Responsables (Col·legi Oficial de Psicòlegs de Madrid).
- Accèssit "Ayudando a quien más lo necesita". 4a edició dels premis Supercuidadores.
- Accèssit "Prevenciónate: 5 cápsulas contra los accidentes de trabajo". IX premis Atlante (Foment del Treball).
- Premi Millor pòster científic SETLA "Clínica Online: una herramienta útil para profesionales sanitarios y pacientes de Mutua Universal", XVIIIè Congrés Nacional SETLA, Barcelona, 22-23 de novembre de 2018.

Compromisos públics

- Adhesió a la xarxa "Empreses per una societat lliure de violència de gènere", Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.
- Adhesió a la iniciativa "Más mujeres, mejores empresas", Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.
- Renovació del Sello Responsable Socialmente en Aragón (RSA).
- Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Xàrter de la Diversitat.

Certificacions de gestió, qualitat i eficiència

- Certificació de Qualitat ISO 9001:2015 d'AENOR per l'Assistència primària i hospitalària, el Seguiment i control de les prestacions econòmiques d'Incapacitat Temporal per Contingències Comunes (ITCC), Subsidi per Risc Durant l'Embaràs i la Lactància (SREL) i Cura de Menors Malalts (CUME) i també pel Treball social sanitari. Ampliat a un total de 126 centres.
- Sistema de gestió de la seguretat i salut a la feina OHSAS 18001:2007. Tots els centres certificats. Inici d'adaptació del Sistema de gestió de prevenció als requisits ISO 45.001 amb vista a la futura certificació del Sistema el 2019.
- Certificació ISO 14001:2015 en Gestió ambiental d'AENOR. El 2018, el nombre de centres certificats ha passat de 102 a 124.
- Certificació IURISCERT de Sistema de gestió per a la prevenció de delictes d'AENOR.

JULIOL 2019

MEMÒRIA ANUAL 2018
Mutua Universal, Mugenat,
Mútua col·laboradora amb la Seguretat
Social, núm. 10

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